BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP. HỒ CHÍ MINH

GIÁO TRÌNH:

KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Tác giả:

1. TS. Nguyễn Hoàng Khắc Hiếu (Chủ biên)
2. ThS. Hoàng Thị Thoa
3. ThS. Phạm Thái Sơn

TP.HCM 6/2018. Lưu hành nội bộ

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU

Các bạn sinh viên thân mến!

Giao tiếp là hoạt động thường nhật xảy ra liên tục mọi lúc mọi nơi. Là cầu nối giữa người nói với người nghe. Trong công sở nếu có được kỹ năng giao tiếp tốt mọi quan hệ với bạn bè, đồng nghiệp trở nên gần gũi hơn. Cơ hội thăng tiến cũng rộng mở hơn với người có kỹ năng giao tiếp tốt. Người làm kinh doanh luôn cần một kỹ năng giao tiếp tốt để mở rộng quan hệ khách hàng, đối tác. Trong gia đình mọi cá nhân cũng cần trang bị cho mình bộ kỹ năng giao tiếp tốt để mỗi người biết lắng nghe, biết truyền tải thông điệp đến với nhau qua đó đảm bảo cuộc sống vui vẻ hạnh phúc.

Xuất phát từ tầm quan trọng của giao tiếp, quyển giáo trình **"Kỹ năng giao tiếp này"** thể hiện những nội dung cốt yếu trong hoạt động giao tiếp; những điều nên và không nên trong giao tiếp; những đặc điểm riêng và cách thức giao tiếp với các cá nhân, các nền văn hóa, các môi trường khác nhau.

Quyển giáo trình này sẽ hành trang tốt để các bạn trở nên duyên dáng hơn, thu hút hơn và tự tin hơn trong các mối quan hệ xã hội.

Chúc các bạn thành công!

KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Thiếu ngoại ngữ, bạn có thể sẽ bỏ lỡ cơ hội làm việc ở các công ty lớn. Thiếu bằng cấp, bạn có thể sẽ bỏ lỡ cơ hội thăng tiến ở những bậc cao hơn. Nhưng thiếu KỸ NĂNG GIAO TIẾP, bạn có thể sẽ bỏ lỡ tất cả.

Trong một buổi gặp mặt, một anh chàng rất cầu tiến và ham học hỏi đang muốn tiến đến trò chuyện với một yếu nhân đang đứng cách đó 10m. Tuy nhiên, anh ta không biết nên trò chuyện thế nào để chắc chắn vị yếu nhân kia sẽ thiện cảm với anh! Anh ấy thiếu một chiếc chìa khóa.

Về lại văn phòng công ty, anh được cấp trên cử đi tiếp xúc khách hàng. Anh không hiểu vì sao vị khách cứ khoanh tay đóng cửa dè chừng, chẳng cởi mở vui vẻ như anh muốn. Cuộc trò chuyện thất bại! Anh ấy thiếu một chiếc chìa khóa.

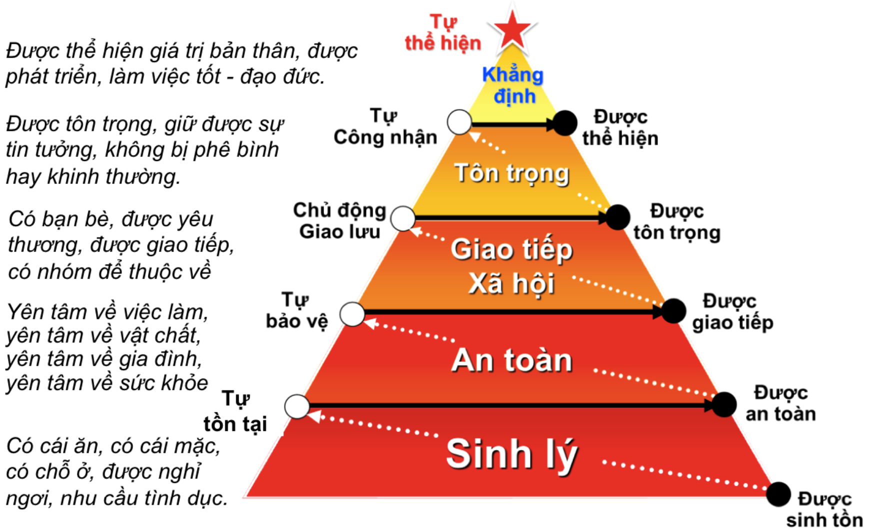
Tan buổi gặp, anh ấy buồn bã ra về. Đang đón xe bus tại trạm, anh bỗng thấy một cô gái ngồi băng ghế phía bên kia. Dù rất muốn nhưng anh không biết làm sao để bắt chuyện, làm quen, kết bạn... Anh ấy thiếu một chiếc chìa khóa.

Về nhà đối với anh cũng chẳng thú vị gì. Thường ngày, anh hay mâu thuẫn với mẹ, không trò chuyện được với bố, đứa em nhỏ không nói nghe lời, bạn bè thì có vẻ nhiều mà anh cũng chẳng biết tâm sự cùng ai, giống như gặp ai tâm hồn họ cũng đang đóng cửa với anh vậy. Anh không biết làm sao bước vào thế giới của những người xung quanh. Lý do là bởi anh ấy thiếu một chiếc chìa khóa vô cùng quan trọng, đó chính là: KỸ NĂNG GIAO TIẾP!

PHẦN 1. MỤC ĐÍCH CỐT LÕI CỦA MỌI CUỘC GIAO TIẾP TRÊN HÀNH TINH NÀY

Mục đích cốt lõi của mọi cuộc giao tiếp chính là để **THỎA MÃN NHU CẦU** của nhau.

Con người có những loại nhu cầu cơ bản như sau:



Sơ đồ một số loại nhu cầu cơ bản của con người dựa trên lý thuyết về Tháp nhu cầu của Maslow

Những cuộc tiếp xúc, trò chuyện, thương thảo... đều để phục vụ trực tiếp hoặc gián tiếp các nhu cầu đó. Ví dụ:

- Trong một buổi tiệc đứng, ông A (giám đốc một công ty sản xuất X) giới thiệu anh B (trưởng phòng giao dịch ngân hàng Y) với một cô C (nhà báo tại toà soạn Z).

+ Ông A luôn giữ mối quan hệ với cô C để dành khi công ty ông có các sự kiện cần cô này hỗ trợ quảng bá.

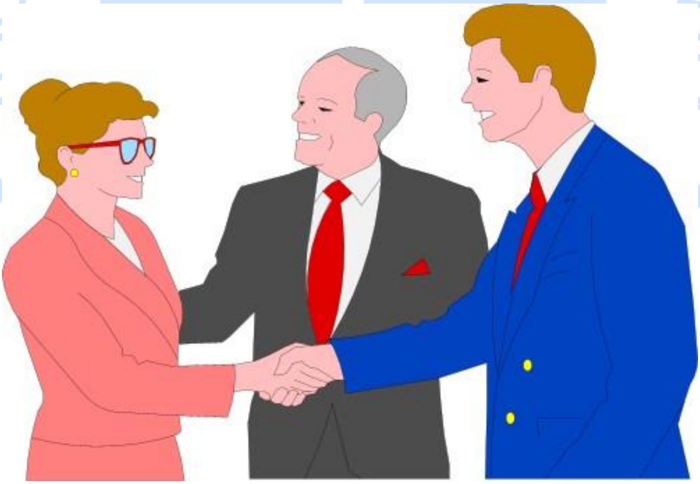
+ Cô C giữ mối quan hệ với ông A để cô có đối tác đặt hàng quảng cáo, đặt hàng viết bài PR.

+ Ông A giữ mối quan hệ với anh B để dành khi công ty ông cần huy động vốn, sẽ được thuận lợi hơn trong việc vay ngân hàng.

+ Anh B giữ mối quan hệ với ông A để có các hợp đồng cho vay, nhằm đạt chỉ tiêu lợi nhuận mà ngân hàng giao.

+ Anh B làm quen với cô C, vì anh độc thân và cô này thì thanh nhã lịch sự.

+ Cô C làm quen với anh B phòng khi sau này cô có thể sẽ cần nhờ anh hỗ trợ thủ tục vay ngân hàng; ngoài ra cô cũng cảm mến vì anh cũng còn độc thân và khá đẹp trai.



Ảnh: Mỗi người đều giao tiếp để thoả mãn một nhu cầu nào đó

=> Xét đến tận cùng, ông A giao tiếp là để phục vụ việc làm ăn kiếm tiền. Qua đó thoả mãn nhu cầu về cái ăn – cái mặc – chỗ ở... (nhu cầu sinh lý), thoả mãn nhu cầu an toàn về việc làm & an toàn về vật chất (nhu cầu an toàn), củng cố địa vị xã hội (nhu cầu được tôn trọng). Anh B và cô C có thể góp phần trong tiến trình thoả mãn nhu cầu này của ông.

=> Xét đến tận cùng, anh B giao tiếp là để phục vụ công việc (nhu cầu an toàn về việc làm & nhu cầu an toàn về vật chất). Ngoài ra, khi giao tiếp với cô C, cô còn có thể thoả mãn nhu cầu giao tiếp (và sâu xa hơn là cả những nhu cầu sinh lý) của anh.

=> Xét đến tận cùng, cô B cũng giao tiếp với hai người còn lại là vì họ có thể đáp ứng các nhu cầu của cô.

Nếu một người hoàn toàn không đáp ứng nhu cầu gì của bạn, dù chỉ đơn thuần là nhu cầu giao tiếp (cho đỡ buồn chán) thì bạn sẽ không hề có động lực để làm quen hay tiếp chuyện với họ. Cũng như vậy, bất cứ ai khi tiếp xúc với bạn, họ đều suy nghĩ xem việc tiếp túc với bạn có mang đến lợi ích hay ý nghĩa gì cho họ không. Do đó, bạn cần phải biết **mình có giá trị gì & có thể mang đến lợi ích gì cho đối phương** trước khi bắt đầu một cuộc giao tiếp và củng cố điều đó trong suốt quá trình nuôi dưỡng mối quan hệ.

BÀI TẬP 1:

Hãy suy nghĩ và trả lời các câu hỏi sau:

1. Hãy nhắm đến một người bạn nào đó trong lớp mà bạn muốn làm quen. Sau đó, hãy suy ngẫm: việc tiếp xúc với bạn mang đến lợi ích gì cho người ấy mà người ấy phải giao tiếp với bạn?

(ví dụ: do bạn trò chuyện vui, do bạn có cái cho họ học hỏi, do bạn có thể hợp tính với họ, do bạn có thể giới thiệu cho họ vài chỗ làm thêm, do ngoại hình bạn thu hút...)

2. Nếu bạn muốn làm quen với một sinh viên năm trên (học trước bạn 1 hoặc vài năm), bạn có giá trị gì hoặc bạn có thể khơi lên nhu cầu gì ở họ để họ có động lực hỗ trợ bạn?

BÀI TẬP 2:

Hãy ghi ra 3 người mà bạn đang gặp khó khăn trong giao tiếp

a. Cho biết bạn có giá trị gì với họ?

b. Họ có nhu cầu gì/ hoặc bạn có thể khơi lên nhu cầu gì ở họ để cho họ có lý do xây dựng mối quan hệ với bạn?

Ghi nhớ quy luật:

TRONG GIAO TIẾP, KHÔNG "XÂM PHẠM" NHU CẦU

=> MÀ HÃY "THOẢ MÃN" NHU CẦU CỦA ĐỐI PHƯƠNG

PHẦN 2. NGHI THỨC XÃ GIAO CẦN BIẾT

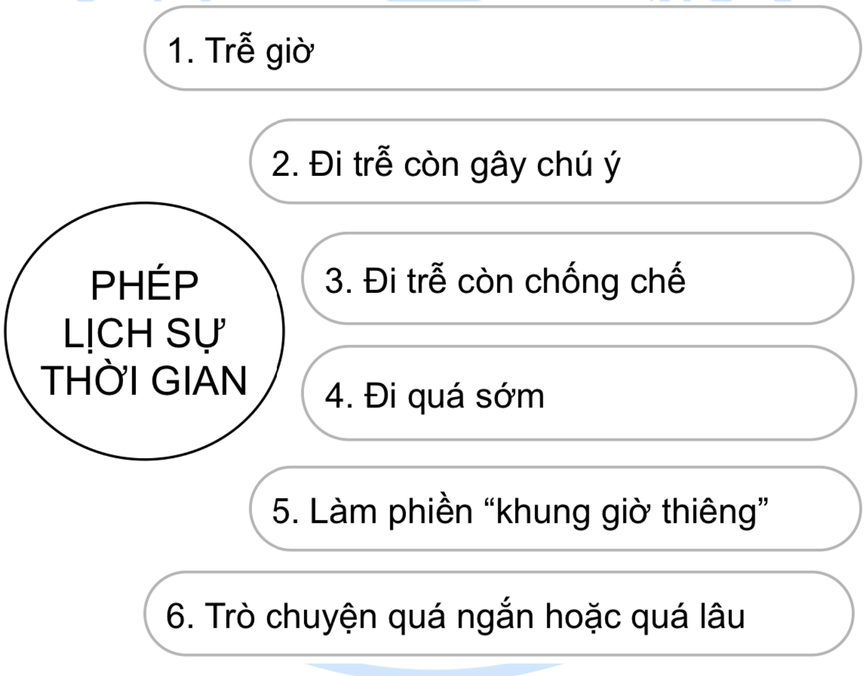


Nền tảng cơ bản của việc giao tiếp là sự hiểu biết về các phép lịch sự cũng như những điều cấm kị trong tiếp xúc. Giống như một căn nhà toàn vẹn, chỉ cần một bức tường bị tạt sơn bẩn lem luốc là người nhìn sẽ có cảm giác khó chịu và quy kết đây là một ngôi nhà bẩn. Trong giao tiếp cũng thế, đôi khi chỉ cần một hành vi thiếu lịch sự cũng có thể gây phản cảm, khiến đối phương có ấn tượng không tốt về mình.

Phép lịch sự là mênh mông, do đó, trong phạm vi giáo trình này sẽ liệt kê một số điều cấm kị căn bản trong giao tiếp để bạn lưu ý và tránh né. Có những điều tưởng chừng rất đơn giản và nhàm chán (ví dụ như "trễ giờ") nhưng việc thực hành chúng lại không hề dễ dàng và việc vi phạm xảy ra liên tục.

Sau đây, bạn hãy kiểm tra xem trong 18 điều cấm kị trong giao tiếp được liệt kê bên dưới, bạn vi phạm tổng cộng bao nhiêu điều nhé! Hãy lấy giấy viết để ghi lại.

2.1. Phép lịch sự về thời gian



Điều cấm kị số 1. Trễ giờ

Người Việt Nam do ảnh hưởng của tâm lý tiểu nông nên ít tôn trọng giờ giấc bằng người phương tây với tác phong công nghiệp. Trong thời đại ngày nay, thời gian là vàng bạc. Vì thế,

đến trễ là làm mất vàng bạc của người khác, lại xâm phạm đến nhu cầu được tôn trọng bên trong họ, họ sẽ có ấn tượng không tốt và thậm chí giận người đến muộn.

Đặc biệt, ấn tượng sẽ càng mạnh mẽ nếu đi trễ nhất ngay ngày phỏng ấn, ngay ngày đầu tiên đi làm, ngay cuộc hẹn đầu tiên với vị khách ấy.

Để đảm bảo đúng giờ:

+ Ta nên tra đường đi trước để sắp xếp thời gian khởi hành và trừ hao khoảng 10 – 15% thời gian di chuyển (phòng khi kẹt xe, sự cố, lạc đường, hết xăng...)

+ Không nên cài đồng hồ sớm 5 – 10 phút so với giờ thực tế để đánh lừa bản thân, cách này sẽ khiến cho những ai có thói quen hay đi trễ càng chủ quan thêm vì trong tiềm thức luôn ỷ y mình đã cài đồng hồ sớm.

+ Nếu nhắm mình sẽ trễ giờ, nên dừng xe 30 giây nhắn tin xin lỗi và thông báo còn khoảng bao lâu mình đến để đối phương khỏi đợi, ví dụ bạn nhắn tin là 15 phút nữa bạn đến, thì khi đối phương biết, đối phương sẽ dùng 15 phút đó để làm việc khác, họ sẽ thấy 15 phút không uổng phí. Nếu không, họ ngồi đợi mòn mỏi và họ sẽ bắt đầu tưởng tượng đủ thứ trong đầu về bạn và tất nhiên những hình ảnh tưởng tượng đó sẽ chẳng tốt đẹp gì.

Bạn có vi phạm điều cấm kị số 1: Trễ giờ?

Điều cấm kị số 2. Đi trễ mà còn gây chú ý.

Ví dụ:

+ Đã đi học trễ mà còn đi hiên ngang, đi cửa chính đầy tự tin trước mặt giảng viên và lớp học, không hề nhận thức là mình đang làm phân tán sự tập trung của mọi người.

+ Đã vào họp trễ mà kéo ghế phát ra tiếng động làm ai cũng ngoái nhìn, + Đi làm trễ mà đến bàn làm việc lại xếp tập sách hồ sơ "đùng đùng xẹt xẹt"

+ Đến muộn mà gặp ai cũng chào vui vẻ như chưa có chuyện gì xảy ra và không hề tỏ ra một chút gì gọi là tự cảm thấy bản thân có lỗi.

Bạn có vi phạm điều cấm kị số 2: Đi trễ mà còn gây chú ý?

Điều cấm kị số 3. Đi trễ còn chống chế.

Hãy tránh việc đi trễ nhưng lại nêu ra hàng loạt lý do để chống chế. Các lý do bị người nghe xem như chống chế vì họ đã nghe quá nhàm tai như: bị hư xe, kẹt đường, con ốm, vợ đau, hết xăng, do xe bus tới trễ... Mọi lời giải thích đều bị xem là chối tội. Bạn cứ thành thật xin lỗi vì đã đến muộn. Chỉ khi người ta hỏi lý do thì hẵng nói hoặc lý do quá đặc biệt thì mới nên mang ra giải thích từ đầu.

Bạn có vi phạm điều cấm kị số 3: Đi trễ còn chống chế?

Điều cấm kị số 4. Đi quá sớm.

Không chỉ đi trễ mà đi quá sớm so với lịch hẹn cũng sai quy tắc xã giao vì làm cho đối phương cảm thấy có lỗi, mà cũng làm mất đi giá trị của mình.

Ví dụ:

+ 11g30 mở tiệc mà 10g30 đã có mặt, chủ tiệc nghĩ chắc vị khách này háo hức đi ăn lắm nên mới đi sớm thế.

+ Hẹn gặp khách hàng ở văn phòng của họ lúc 10g mà 9g30 đã đến sẽ khiến họ bị động, họ buộc phải dừng công việc họ đang làm để mà tiếp bạn.

+ Hẹn bạn 19g đi coi phim mà 18g30 có mặt sẽ khiến bạn ấy chạy tốc quần tốc áo để chuẩn bị cho kịp vì sợ bạn đợi lâu.

Nhớ nhé: Đúng giờ là trên hết! Nếu cẩn thận thì tới sớm 5-10 phút gì thôi.

Bạn có vi phạm điều cấm kị số 4. Đi quá sớm?

Điều cấm kị số 5. Làm phiền người khác vào các khung giờ thiêng.

- Ví dụ:

  + "Alo, tôi hơi bận nên mai hẹn gặp anh tại văn phòng lúc 12g trưa nha?"

  + "Hẹn chị cafe lúc 21g tối mai mình bàn chuyện nhé?"

  + "Chị ơi về chuyến đi công tác Nha Trang thì mình dự định thế nào chị?" (cuộc gọi lúc 7g30 sáng)

- Trước 8g thì đối phương chưa làm việc (tuỳ cơ quan), 12g trưa là lúc họ đang nghỉ ngơi, buổi tối là thời gian họ dành cho cá nhân và gia đình... Do đó, nên tránh nhắn tin hoặc điện thoại công việc vào các khung thời gian này, trừ khi có việc khẩn cấp.

- Đặc biệt, tránh hẹn khách nữ vào buổi tối. Bởi lời hẹn vào lúc tối trễ thường bị xem là một lời đề nghị khiếm nhã.

- Khi một đồng nghiệp nghỉ lễ hoặc nghỉ phép, nên hạn chế điện thoại cho họ, trừ khi có việc khẩn cấp. Không ai muốn bị làm phiền khi đang ở bên gia đình hoặc đang thư giãn.

- Nếu đến thăm đồng nghiệp đang ốm, hoặc đang nằm viện, hoặc đơn thuần là đến nhà chơi... hãy báo trước cho họ biết để họ chuẩn bị. Tránh trường hợp xuất hiện bất ngờ khiến họ đang ở trong trạng thái khó xử (mặc đồ tuềnh toàng, đang ngủ, đang đau, đang bận việc nhà) hoặc đang không muốn tiếp khách.

Bạn có vi phạm điều cấm kị số 5. Làm phiền người khác vào các khung giờ thiêng.

Điều cấm kị số 6. Khi gặp nhau, trò chuyện quá ngắn hoặc quá lâu. - Nếu hẹn cafe, mới gặp 10 phút mà đã chia tay đi về sẽ khiến người khác cảm thấy bị thiếu tôn trọng (vì họ nghĩ mình không thích nói chuyện với họ nên mình mới tìm lý do về sớm, uổng công họ đến đây mà gặp có 10 phút).

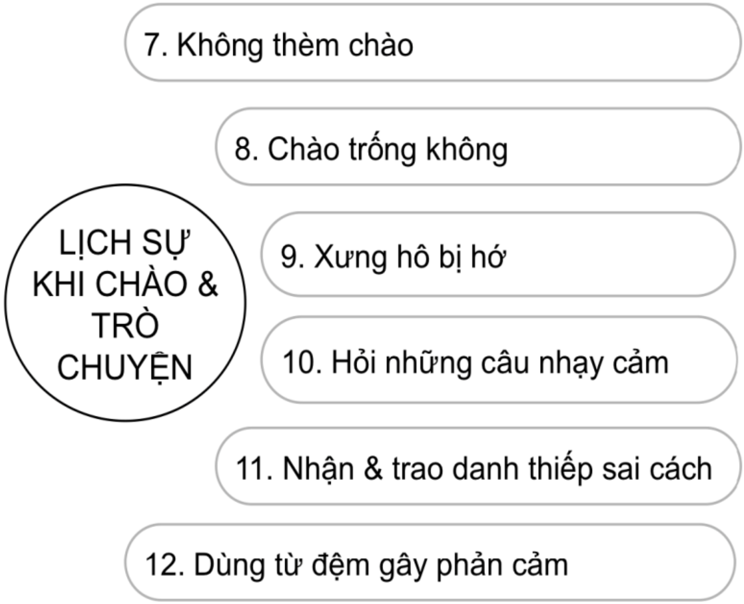
- Nếu gặp ở văn phòng thì có thể gặp ngắn hơn, xong việc là có thể đi ngay, tránh nói chuyện quá dài. Có nhiều vị khách mỗi lần đến văn phòng là ngồi nói chuyện xã giao này nọ các thứ rồi mới vào chủ đề rồi lại quay sang các câu chuyện xã giao... nên cuộc gặp gần 2 tiếng đồng hồ. Bởi vậy, nếu gặp ở văn phòng, nên vào vấn đề sớm rồi giải phóng họ để họ còn làm việc khác.

- Đến kí túc xá thăm bạn bè thì nhớ tối rồi thì về, đừng nhây nhưa lâu quá trừ khi người ta mời mình ở lại.

Bạn có vi phạm Điều cấm kị số 6. Khi gặp nhau, trò chuyện quá ngắn hoặc quá lâu?

Ghi nhớ: "Phép lịch sự thời gian là phép lịch sự đầu tiên".

2.2. Phép lịch sự khi chào xã giao



Điều cấm kị số 7. Không thèm chào

Dao năng liếc thì năng sắc, người năng chào, năng quen. Lời chào là lời nói đầu tiên khi chúng ta gặp nhau. Lời chào thể hiện rằng bạn quan tâm đến họ, còn gặp mà không chào nghĩa là ý nói: "Tôi chẳng xem bạn ra gì, tôi chẳng xem bạn có tồn tại, nên tôi chẳng thèm chào đấy!"

Nhiều người đi làm ở công ty, vì ngại nên khi vào không chào ai, cứ lầm lũi đi đến bàn làm việc giống như những người xung quanh không tồn tại. Điều đó sẽ khiến các mối quan hệ ngày càng lạnh nhạt đi. Tuy nhiên, nếu đến sớm hoặc đến đúng giờ, một nhân viên bước vào công ty và cất tiếng "Xin chào cả nhà!", nghe thật dễ thương và gần gũi.

Ngoài ra, ra về cũng cần phải chào nhau nữa! Một người thường xuyên về mà không chào ai, một người trước khi về

luôn mỉm cười chào bạn "Bái baiii!" hoặc "Chào cả nhà nha!" thì bạn sẽ có thiện cảm với người nào?

Bạn có vi phạm Điều cấm kị số 7. Gặp mà không thèm chào?

Điều cấm kị số 8. Chào trống không

- Ví dụ: "Ê!" là câu chào trống không. Dù là bạn thân đi chăng nữa thì cũng nên chào có tên có tuổi. Chẳng hạn:

* Hi chị Năm!
* A, chào bạn Thắng!
* Ủa, Minh đi đâu vậy?

- Hoặc nếu ta nói: "A, chào!" thì có vẻ rất lạnh lùng xa cách. Nếu ta không nhớ tên thì nên kèm theo một câu hỏi để thể hiện sự quan tâm. Ví dụ:

* "A, chào anh! Lâu quá mới gặp!"
* "A, chào em, lúc này sao rồi, khỏe hôn?"

- Nếu ta nhớ được vài sự kiện cá nhân gần đây của đối phương thì đưa vào lời hỏi thăm sẽ càng làm nhiệt độ lời chào thêm ấm áp. Ví dụ:

* Nếu mình gặp lại anh bạn mà vợ anh ta vừa sinh, mình nên hỏi: "A, anh Minh đó hả? Nghe nói anh mới lên chức bố phải không?"
* Hoặc là: "Chào anh Minh, bà xã và em bé khỏe mạnh chứ hả? Chúc mừng anh nha!"

Bạn thấy đấy, chào và khuyến mãi thêm một câu hỏi thăm, nó ấm lòng nhau làm sao!

- Ngoài ra còn hàng tá lời chào bằng cách hỏi thăm khác như:

+ *Xin chào, anh khỏe không?*
+ *Dạo này công việc làm ăn thế nào rồi?*
+ *A, anh Bình! Lúc này làm ăn khấm khá lắm phải hôn?*
+ *Hi chị Thắm! Đi ăn trưa hả chị?*
+ *Chào bà cháu mới đến ạ! Bà đang nấu cơm ạ?*

+ Chào cháu! Cháu lúc này học hành vẫn giỏi hả? Năm nay định thi ngành gì?
Bạn có vi phạm Điều cấm kị số 8. Gặp mà không thèm chào?

2.3. Phép lịch sự trong trò chuyện

Điều cấm kị số 9. Xưng hô bị hớ

- Ví dụ:
+ "A! Chào em! Anh rất vui được gặp em!"
Sau khi gọi là "em" một lúc, bạn phát hiện ra anh ấy lớn tuổi hơn. Lúc đó, bạn sẽ có vẻ là người khá thất lễ. Do đó, nếu thấy có vẻ chênh lệch tuổi không nhiều và không rõ phải xưng hô là gì thì ta xưng là "mình":
+ "À mình sinh năm 2000, không biết mình có thể xưng hô thế nào cho đúng ha?"
Hãy hỏi đối phương và họ sẽ cho bạn biết là bạn lớn hơn hay trẻ hơn họ.

- Trường hợp nếu lỡ gọi hớ rồi thì xin lỗi bằng cách như sau:
+ "Chà, nhìn anh còn trẻ quá!"
+ Hoặc: "À, nhìn chị trẻ quá nên em cứ nghĩ là bằng tuổi!"
Ai cũng thích khi được khen là trẻ, nhất là phụ nữ, nên họ sẽ dễ quàng bỏ qua sự thất lễ này khi được bạn khen là trẻ.
- Tuy nhiên, nếu gặp người nữ hơi ngang ngang tuổi với mình, bạn đừng vì lịch sự quá và gọi họ là chị, họ sẽ giận vì chẳng khác nào bạn nghĩ họ già. Còn gặp mẹ của người bạn, lớn hơn mình khoảng 20 tuổi thôi, gọi bác thì họ cảm thấy bị già, gọi chị thì thất lễ, vậy tốt nhất hãy gọi là "cô". Cô là từ gọi chung cho mọi lứa tuổi, cô có thể là cô gái, trẻ trung, cô cũng có thể là bà cô, lớn tuổi. Gặp phụ huynh nên gọi cô là an toàn nhất.
Bạn có vi phạm Điều cấm kị số 9. Bị hớ khi xưng hô?

Điều cấm kị số 10. Hỏi những câu nhạy cảm

Thảo luận: Bạn nghĩ xem những câu hỏi nào bị xem là nhạy cảm trong giao tiếp?

- Câu 1: Lương của bạn bao nhiêu một tháng?

=> Một là những câu hỏi về tiền. Nếu lương họ cao thì không sao nhưng nếu lương hơi thấp thì họ cảm thấy bị quê khi nói thật. Nếu muốn hỏi, bạn chỉ nên hỏi: Bạn làm đủ sống chứ?

- Câu 2: Ủa nhà này anh mua hay anh thuê vậy?
=> Nếu là nhà mua thì không sao, nếu là nhà thuê thì họ sẽ cảm thấy tủi thân và quê khi bị xem là nhà nghèo, tha phương cầu thực, không cửa không nhà! Nó sẽ gây bối rối và ngại ngùng cho người được hỏi.
- Câu 3: Ê, nghe nói mày đạo ABC hả. Hình như đạo của mày không thờ ông bà hả?
=> Ba là những câu hỏi về tôn giáo. Đó là vấn đề rất riêng tư. Ngoài ra, tuyệt đối tránh tranh luận về tôn giáo. Ví dụ: "Tôi không có tin là có thượng đế trên đời. Khoa học ngày nay phát triển đến mức nào rồi mà còn tin thượng đế!". Nên nhớ: niềm tin là thứ không nên xúc phạm khi giao tiếp.

- Câu 4: Xin chào, rất vui khi làm quen với chị. Chị năm nay bao nhiêu tuổi?

=> Hỏi tuổi là câu hỏi đáng sợ đối với người phụ nữ, nhất là phụ nữ trên 30 tuổi. Họ rất sợ người khác nghĩ mình già. Cho nên, bạn chỉ nên hỏi khéo: "À mình sinh năm 90, không biết mình nên xưng hô với nhau thế nào là được ta?" Họ sẽ hướng dẫn bạn nên gọi họ là em, là bạn hay là chị. Hoặc để khéo léo biết được tuổi của người đó tiện cho việc xưng hô, hãy hỏi họ về một sự kiện gì đó có liên quan đến họ để suy ra.

Ví dụ:

+ Hỏi về năm tốt nghiệp cấp 3, tốt nghiệp đại học (nếu bạn biết chắc chắn họ có học đại học), từ đó suy ra tuổi của họ.

+ Cũng có thể hỏi bắt cầu như thế này: Bạn và anh Tâm (giả sử mình và người đó đều biết anh Tâm) ai lớn tuổi hơn ai ta? Nói chung những câu hỏi dạng này sẽ làm cho đối phương đỡ ngại ngùng khi phải nói về tuổi thật của mình và cũng chỉ giúp bạn suy ra số tuổi tương đối đúng.

- Câu 5: Đã lập gia đình chưa?
    + Chị đã lập gia đình chưa?
    + Khi nào anh lấy vợ?
    + Chừng nào em lấy chồng?
    + Coi chừng ế nha!
    + Từng tuổi này rồi mà kén chọn quá!
    + Sao lâu rồi không dắt bạn trai về chơi?
    + Khi nào mới cho mọi người ăn cỗ đây?
    + Còn đợi cho đến bao giờ mà chưa lập gia đình đi?

Nếu đối phương đang độc thân thì với những câu hỏi như thế này, có thể bạn đã thọc một cây kim vào trong trái tim nhạy cảm của họ rồi đấy.

- Câu 6: Câu hỏi về xu hướng tính dục

+ À sao nhìn bạn có vẻ con trai quá vậy, bạn có phải les không?
+ Nè, sao chú thấy con tay chân ẻo lả, đừng có pê-đê nha mậy!
+ Ê bạn cho tui hỏi nhỏ cái này nha, đừng có giận nha, bạn đồng tính thiệt hả?

Đừng bao giờ hỏi những câu như vậy nhé! Xu hướng tính dục là vấn đề cực kỳ riêng tư, dù là xu hướng tính dục nào thì cũng là con người và đáng được tôn trọng như nhau. Tuy nhiên, trong những xã hội chưa cởi mở, việc thừa nhận mình đồng tính sẽ đi kèm với nguy cơ bị kỳ thị, bị xem thường, bị xúc phạm, bị xa lánh, thậm chí là bị ảnh hưởng lớn đến công việc. Do đó, xu hướng tính dục là chủ đề cấm kỵ không nên nhắc tới trong giao tiếp.

Bạn có vi phạm Điều cấm kị số 10. Hỏi những câu nhạy cảm?

Điều cấm kị 11. Nhận và trao danh thiếp chưa đúng cách

- Nhận danh thiếp:

+ Khi đối phương trao danh thiếp cho mình, ta nhận bằng hai tay hay bằng một tay tùy thuộc vào tuổi tác, cấp bậc của hai bên.

+ Nhận xong không nên bỏ ngay vào túi quần hay ví, như vậy có vẻ không tôn trọng. Sau khi tiếp nhận danh thiếp, ta phải xem ngay, điều này thể hiện rằng ta đang thực sự quan tâm đến đối tác.

+ Bạn có thể bình luận ngắn như:

* "Wow! Danh thiếp thiết kế chuyên nghiệp thật!"

* hoặc bình luận về thẩm mỹ "Danh thiếp thiết kế đẹp quá, anh design ở đâu vậy?"

* hoặc bình luận về chức vụ" "Ồ, bạn là trưởng phòng kinh doanh hả? Tuổi trẻ tài cao quá!"

* hoặc bình luận về thông tin ghi trên danh thiết "A, địa chỉ công ty anh nằm ở khu Phú Mỹ Hưng phải không? Khu này đẹp như Châu Âu vậy!"

+ Ngoài ra, bạn nên hỏi thêm thông tin trên danh thiếp như:

* Hỏi thêm về chức vụ của họ: Bạn quản lý phòng này lâu chưa? Công việc của bạn thú vị chứ?

* Hoặc hỏi về lĩnh vực kinh doanh như: Công ty bạn chuyên về truyền thông đa phương tiện hả – lĩnh vực nghe hay quá! Bạn hay phụ trách những dạng công việc nào?

Khi hỏi những thông tin trên, bạn làm cho họ cảm thấy bạn tôn trọng và thực lòng muốn tìm hiểu về họ.

+ Ngoài ra, nếu bạn rất muốn nhận được danh thiếp của phía đối tác, nhưng họ lại quên hoặc không đưa cho bạn vì một lý do nào đó, tình huống này rất hay xảy ra. Hãy mạnh dạn đề nghị:

“Xin lỗi, anh có mang theo danh thiếp chứ?". Ngoài ra, càng lịch sự hơn nếu bạn chủ động trao danh thiếp của mình cho đối phương trước khi xin danh thiếp của họ.

- Trao danh thiếp:

+ Bạn không nên trao danh thiếp bị nhàu hay xỉn màu, nếu bạn không muốn người khác vứt vào sọt rác khi bạn quay đi. Trao danh thiếp bẩn nghĩa là bạn nghĩ họ ko quan trọng nên chẳng cần phải đưa các danh thiếp đàng hoàng.

+ Hạn chế lấy danh thiếp trong túi quần mà đưa cho người khác. Nói chung, trong giao tiếp, hạn chế đưa cái gì từ dưới quần lấy ra (nhiều người còn lấy cả kẹo trong túi quần đưa cho người khác ăn mà kẹo vẫn còn âm ấm). Hãy để danh thiếp trong cặp xách hoặc trong túi áo, nếu bạn mặc vest hãy để name-card trong túi áo trong, như vậy danh thiếp sẽ được trân trọng hơn nhiều.

+ Khi trao danh thiếp, tránh dùng ngón trỏ và ngón giữa để đưa. Hãy dùng ngón trỏ và ngón cái cầm lấy tấm danh thiếp để đưa, nếu đưa cho người lớn hơn thì nên đưa bằng hai tay cho lễ phép.

Bạn có vi phạm Điều cấm kị số 11. Nhận và trao danh thiếp chưa đúng cách?

Điều cấm kị 12. Dùng từ đệm gây phản cảm

"Hi, are you ready?"

Hoặc: "Khi tôi public vấn đề này trong buổi họp, rất nhiều người đã complain về chức năng đó".

- Một là: Trong giao tiếp, ta không nên chêm những câu tiếng nước ngoài trong câu nói của mình một cách tùy tiện, nếu đó không phải là văn hoá chung của công ty. Ngày nay, tiếng Anh ngày càng phổ biến và được đưa vào trong các cuộc họp, tuy

nhiên, thường chỉ dành cho các công ty nước ngoài hoặc công ty hay tiếp xúc với khách nước ngoài và dùng tiếng Anh thường xuyên. Nhưng nếu cuộc giao tiếp xảy ra với những đối tác/ khách hàng mà bạn chưa biết rõ trình độ tiếng Anh của họ thế nào thì tốt nhất nên dùng tiếng Việt để họ đỡ khó xử (nhất là với một số vị khách lớn tuổi, ít dùng tiếng Anh). Ngoài ra, các cụm từ tiếng nước ngoài như: "Anyong haseyo! Uppa à uppa đi nhanh lên!..." chỉ nên dùng trong giao tiếp bạn bè thân tình.

- Hai là: Đừng dùng những cách xưng hô quá suồng sã vượt hơn mức độ thân thiết của mối quan hệ: xưng mày tao ngay lần đầu gặp mặt, kêu nữ mới quen bằng con, kêu nam mới quen bằng thằng. Ngoài ra, nên lưu ý sự khác biệt trong cách xưng hô theo vùng miền, chẳng hạn người miền Nam không thích bị gọi là "chú em" như người miền Bắc hay dùng.

- Ba là: Dùng những từ đệm không cần thiết. Ví dụ: Á đù, Oh men,…

- Bốn là: Dùng từ thô tục. Ê, đi đái hôn? Mẹ bà nó, có vậy mà cũng nói! Đặc biệt là tránh dùng từ thô tục trong bữa ăn, ví dụ: trong bữa ăn mà kể chuyện về tai nạn, xác chết, giải phẫu, máu, mủ... thì cực kỳ thiếu lịch sự.

- Năm là: Không nên nói với giọng khích bác, chạm vào lòng tự ái của người khác. Ví dụ, ta nên hạn chế dùng những mẫu câu như: Tôi thách anh làm được như tôi đấy, Tôi thề nếu nói sai tôi chết liền, Anh biết gì mà nói, Nhỏ đó phải bỏ anh không mà anh lo dữ vậy? Anh mà làm được như vậy là tôi đi bằng đầu, Ông mà làm được vậy là tôi cùi…

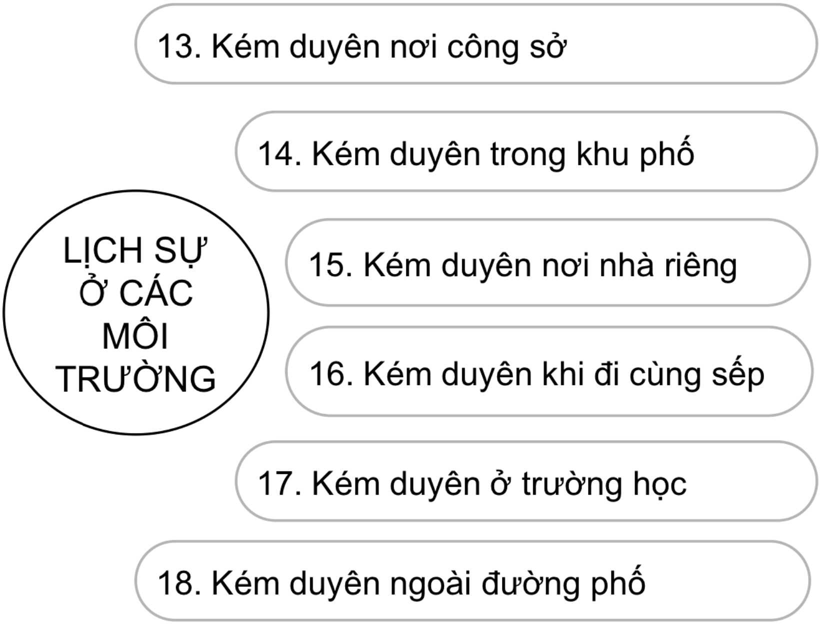
Thay vào đó, ta nên nói: Nếu anh chưa tin, anh đi kiểm tra cũng được! Tôi nói hoàn toàn là sự thật, Minh cũng biết chuyện này!

- Sáu là: Giả giọng của người đối thoại với bạn. Ví dụ: giả giọng Bắc, giả giọng Huế, giả giọng Phú Yên... với ý bỡn cợt.

Thành ngữ có câu: Chửi cha không bằng pha tiếng. Cho nên, tốt nhất hãy tôn trọng giọng nói của họ và sử dụng giọng nói thật của bạn khi nói chuyện.

Bạn có vi phạm Điều cấm kị số 12. Dùng từ đệm gây phản cảm?

2.4. Lịch sự ở các môi trường giao tiếp khác nhau



Điều cấm kỵ số 13. Kém duyên nơi công sở

Sau đây là những điều cấm kỵ ở bất cứ công sở nào:

- **"Ma cũ ăn hiếp ma mới"** với nhân viên mới, lợi dụng sai vặt sinh viên tập sự.

- **Tỏ ra hách dịch** với người giữ xe hay với người gác cửa, hách dịch với cấp dưới, thể hiện cái tôi quá lớn với đồng nghiệp, không tôn trọng các ứng viên xin việc, xem thường đối tác được công ty thuê mướn.

- **Không tôn trọng riêng tư của đồng nghiệp**, vào phòng riêng không thèm gõ cửa, đi ra không đóng cửa, ngồi xếp không xếp vào chỗ cũ, uống nước không cất ly

- **Gây ồn cho môi trường làm việc** như: ngồi nói chuyện điện thoại ồn ào trong khi mọi người đang làm việc, tám chuyện với người bên cạnh quá lâu gây ảnh hưởng đến đồng nghiệp khác

- **Dùng tài sản công ty vì mục đích cá nhân** như: dùng máy in của công ty để in tài liệu riêng, dùng điện thoại chung để gọi việc riêng, dùng văn phòng phẩm của công ty vì mục đích riêng.

- **Trộm vặt các tài sản của công ty** như: giấy A4, kéo mới, bút lông, bút bi, kim bấm, bao thư, bìa sơ-mi... cho đến các tài sản khác như USB, ổ cứng...

- **Gây mất vệ sinh cho môi trường công sở** như: hắt xì lớn tiếng mà không che miệng lại, xì mũi liên tục, xì hơi trong phòng máy lạnh, thậm chí còn phát ra âm thanh (nên đi ra ngoài khi bụng có dấu hiệu), xả rác trên bàn làm việc.

- **Ăn uống trong trong giờ làm việc**. Ví dụ: Sáng ăn sáng, uống cafe, hút trà sữa phát ra tiếng... trong khi đồng nghiệp đang làm việc. Hầu hết các công ty đều quy định không ăn uống trong phòng – kể cả giờ nghỉ trưa.

- **Ngủ gục** trên bàn làm việc.

- **Gây khó chịu hoặc dị ứng cho môi trường chung** như: Xịt nước hoa quá nhiều làm sực nức cả căn phòng (với ta có thể là thơm nhưng với nhiều người có thể đó là mùi hơi quá nặng), dắt

thú cưng vào công sở, trồng một số loại hoa có mùi/ bay phấn hoặc mang những loại vật dụng có mùi và để ở bàn làm việc.

- **Không kiềm chế cảm xúc khi stress,** ví dụ như xé giấy, đập tay lên bàn, cãi nhau với sếp xong ra đấm vô cửa, trong buổi họp tuyên dương mà mặt cau có không thèm nhếch mép cười.

- **Nói xấu sếp và đồng nghiệp.** Đây là điều muôn thuở của dân công sở vì sếp thường sẽ tương đối khó tính (do họ chịu áp lực mạnh về doanh số, chịu trách nhiệm khi xảy ra rủi ro, đứng mũi chịu sào) nên nhân viên ít nhiều sẽ có vài điều không ưng ý. Ngoài ra, vì thiếu chủ đề trò chuyện nên đời tư của các đồng nghiệp khác sẽ được khai thác tối đa và được "nêm nếm gia vị" cho hấp dẫn. Tuy nhiên, nếu lời đồn đến tai sếp hoặc đồng nghiệp bị nói xấu, mối quan hệ sẽ bị rạn nứt nghiêm trọng và ta vô tình đã "gây thù chuốc oán" với người mà mình sẽ hợp tác lâu dài. Do đó:

+ Tránh các chủ đề không hay về sếp và đồng nghiệp

+ Nên nói đỡ cho nạn nhân khi họ bị người khác thêm thắt đặt điều nói xấu sau lưng

+ Nếu không, hãy đề nghị nhóm chuyển sang chủ đề khác

- **Than vãn rằng mình đang ghét công việc hiện tại.** Thực ra không ai muốn nghe bạn than vãn tại nơi làm việc rằng bạn ghét công việc của mình như thế nào. Điều đó chứng tỏ bạn là một người tiêu cực, không thích hợp khi làm việc nhóm và sẽ làm giảm tinh thần, cản trở sự phát triển chung của nhóm. Sếp sẽ rất nhanh nhạy nhận ra được ai là người khiến vấn đề đó xảy ra và họ biết rằng luôn có những ứng viên khác đầy nhiệt huyết đang chờ đợi bên ngoài.

- **Chê bai đồng nghiệp thiếu năng lực.** Sẽ luôn luôn có những người thiếu năng lực tại doanh nghiệp và thông thường mọi người sẽ nhận ra đó là ai sau quá trình tiếp xúc. Nếu bạn không

có khả năng giúp đỡ họ cải thiện mình hoặc không đủ quyền lực để sa thải, đừng nên suốt ngày "buôn dưa" về sự yếu kém của những nhân viên đó bởi nó chỉ khiến hình ảnh của mình trở nên xấu hơn thôi. Đồng thời sự nhẫn tâm đó của bạn sẽ khiến chính bản thân nhạy cảm hơn trước lời nhận xét tiêu cực của đồng nghiệp về mình.

- **Tám chuyện về mức lương.** Có thể chủ đề mức lương là chủ đề thú vị nhưng nó thể khiến bạn và đồng nghiệp không còn thân thiết nữa. Bố mẹ bạn có thể rất thích khi bạn nói về số tiền kiếm được mỗi tháng, nhưng tại nơi làm việc, nó sẽ gây ra nhiều phiền phức không đáng có. Việc trả lương cho mỗi nhân viên trong công ty không bao giờ là công bằng bởi nó phụ thuộc rất nhiều vào năng lực và một vài thứ khác, bởi vậy nếu bạn tiết lộ mình nhận được bao nhiêu tiền mỗi tháng sẽ khiến đồng nghiệp so sánh. Dù vô tình hay cố ý, mọi người sẽ so sánh những thứ bạn làm được với mức thu thập đó.

- **Tranh luận về chính trị, tôn giáo.** Quan điểm về chính trị và tôn giáo của mỗi người thường gắn liền với cái tôi cá nhân vì vậy không nên đưa chúng ra làm chủ đề bàn luận tại nơi làm việc. Việc phản đối quan điểm chính trị, tôn giáo của người khác có thể nhanh chóng khiến họ thay đổi nhận thức về bạn bởi việc phản đối giá trị cốt lõi của người khác là một trong những điều xúc phạm nhất.

- **Sự cố gì xảy ra trong công ty cũng đăng lên facebook.** Không một ông chủ nào muốn nhìn thấy những hình ảnh phản cảm của nhân viên trên facebook. Có rất nhiều cách khiến bạn trở nên xấu xí và để lại ấn tượng tồi tệ trên facebook, đó có thể là việc ăn mặc trang điểm trong công sở, đăng bài trong giờ làm, đặc biệt là những lời bình luận về công ty hay đồng nghiệp. Những điều nhỏ nhặt này thường để lại ấn tượng xấu với sếp hay đồng nghiệp khi họ muốn giao cho bạn một công

việc hay thăng chức. Đừng tự gây phiền phức khi chia sẻ chúng lên mạng xã hội.

- "Tám" về chuyện giường chiếu. Chuyện giường chiếu của bạn hoàn toàn chả liên quan gì đến những người khác và thật bất lịch sự nếu chia sẻ nó ở nơi làm việc. Có thể những lời bình luận sẽ khiến một số người cảm thấy vui vẻ, cười khoái trá nhưng hầu hết lại không thoải mái và thậm chí thấy như bị xúc phạm. Đừng bao giờ đưa chuyện vợ chồng, cá nhân thành chủ đề nói chuyện với đồng nghiệp không thật sự thân thiết.

- Quá ích kỷ, không quan tâm đến công việc người khác. Chỉ biết lợi ích của bản thân tại nơi làm việc mà không quan tâm đến việc nó trực tiếp xung đột với lợi ích của người khác sẽ chứng tỏ bạn là người ích kỷ. Một nhân viên xuất sắc luôn phải đặt lợi ích tập thể lên trên, phối hợp với mọi người để cả nhóm thành công chứ không chỉ riêng mình.

- Thường xuyên say xỉn, lôi kéo đồng nghiệp tham gia nhậu nhẹt. Nhiều người nghĩ rằng việc say xỉn sau giờ làm sẽ mang lại nhiều tiếng cười và không ảnh hưởng gì đến hình ảnh nơi công sở. Nhưng họ đã nhầm bởi điều đó cho thấy bạn là người thiếu chín chắn, không quan tâm sức khoẻ, không có trách nhiệm với gia đình và gây khó cho các đồng nghiệp khác. Việc giao lưu nên có chừng mực, việc tiếp khách có rượu bia cũng phải hết sức chừng mực. Đặc biệt, nếu sếp là nữ giới thì nhân viên đó có nguy cơ sẽ bị liệt vào sổ đen.

- Nói đùa quá trớn. Đùa quá mức sẽ khiến đồng nghiệp cảm thấy bị xúc phạm và bạn sẽ trở thành một con người bất lịch sự. Con người luôn nhạy cảm, có thể họ thoải mái trong nhiều thứ nhưng ai cũng có điểm yếu, bí mật riêng. Việc bạn đùa quá trớn có thể đụng chạm đến những chỗ nhạy cảm nhất khiến đồng nghiệp nổi xung lên. Nếu cảm thấy rằng họ có thể bị tổn thương vì câu đùa của bạn thì tốt nhất đừng nói ra.

- **Cưa cẩm tán tỉnh nơi làm việc**, âu yếm ôm hôn đồng nghiệp hoặc thậm chí quấy rối tình dục... là những hành động sẽ biến bạn thành một "sinh vật lạ" trong công sở. Đừng nghĩ rằng việc mình làm sẽ không ai biết, đặc biệt đừng nghĩ là "vợ/chồng" ở nhà cũng không hay không biết. Rất nhiều người chỉ cần một nụ hôn với đồng nghiệp ở công ty, đã phải chuyển một công việc khác ngay sau đó bởi vị hôn thê đã đến gặp và xô xát ngay tại công ty.

- Lục lọi đồ của người khác. Tự ý mở hộc bàn làm việc, xem xét các tập tài liệu hay thậm chí truy cập cả vào laptop của đồng nghiệp... đều là những hành động không thể chấp nhận được. Chỉ cần một lần bị phát hiện, bạn sẽ mãi mãi bị mất niềm tin về sự trung thực và độ tin cậy của nhân cách.

Bạn có vi phạm Điều cấm kị số 13. Kém duyên nơi công sở?

Điều cấm kỵ số 14. Kém duyên trong khu phố

- **Phóng uế**: khạc nhổ, tiêu tiểu ngay gốc cây – bụi cỏ - vách tường...

- **Vứt rác**: vứt bọc rác sinh hoạt, vứt bịch nước mía, vứt vỏ hộp sữa, bông tăm ra đường

- **Thường xuyên tổ chức các bữa tiệc ồn ào**. Nếu muốn tổ chức một bữa tiệc lớn (đám cưới, đám tang hay một lễ kỉ niệm thường niên nào đó) hãy xin phép một tiếng với những người hàng xóm của bạn. Với thái độ chân thành và tính hợp lý của buổi tiệc chắc hàng xóm sẽ du di thôi. *Ví dụ: Thứ 7 tuần này nhà tôi có tổ chức buổi tiệc sinh nhật cho thằng nhóc nhà tôi, trong lúc tổ chức tiệc có điều gì gây phiền hà tới gia đình, mong anh chị thông cảm bỏ qua cho!*

- **Để cây cối mọc lấn** sang nhà bên cạnh và che khuất tầm nhìn của họ.

- **Để con cái chơi đùa ồn ào** cả ngày, đặc biệt là giờ nghỉ trưa.

- **Để mặc thú nuôi chạy rong** sang vườn nhà bên cạnh & thậm chí là phóng uế. Chủ động dắt thú nuôi đại tiện ngoài phố.

- **Gây tiếng ồn vào ban đêm** (mở nhạc to, khoan đóng đinh, sửa chữa vật dụng, sử dụng máy móc công suất lớn).

- **Làm ồn ào vào sáng sớm** những ngày nghỉ cuối tuần.

- Khi tới nhà người khác, **không hẹn giờ trước** nên đến ngay lúc vợ chồng đang bận bịu, tranh cãi hoặc nghỉ ngơi.

- **Không trả những vật dụng đã mượn** hàng xóm.

- **Để xe trong khu vực nhà hàng xóm**.

- **Làm bẩn nhà người khác** khi ta đến thăm, ví dụ như mang dép vào nhà trong khi nhà họ lót gạch, mang theo áo mưa hay ô dù bị ướt vào trong làm dơ bẩn nhà hàng xóm.

- Khi chờ được chủ nhà ra tiếp, tránh **sục sạo đồ vật**, đi dạo nhìn chỗ này, ngó chỗ kia.

Bạn có vi phạm điều cấm kỵ số 14. Kém duyên trong khu phố

Điều cấm kỵ số 15. Kém duyên nơi nhà riêng của người khác

Sau đây là những câu nói rất kém duyên nơi nhà riêng của người khác mà bạn tuyệt đối nên tránh:

- *Đến dự tiệc sinh nhật tại nhà riêng của người bạn:*

    + Chị đẹp quá! Chị mới đi nâng mũi à?

    + Chị mập lên hả?

    + Giờ chị đã có tuổi rồi, tranh thủ đi, để vài năm nữa là không có anh nào thèm rước đâu?

- *Tại bữa ăn gia đình*

    + Lại thịt nữa hả?

+ Chị làm cái gì cũng được chỉ trừ chuyện nấu ăn thôi!

- *Tại tiệc cưới tư gia*

+ Một người bạn vừa mới tái hôn: Chúc anh hạnh phúc bền lâu! Hy vọng cuộc hôn nhân này sẽ kéo dài hơn cuộc hôn nhân trước!

+ Chồng cũ của bạn không đến dự hả?

- *Tại lễ tang*

+ Nhiều khi ông ấy/ bà ấy đi lúc này là hợp lý nhất.

+ Bệnh của chồng/vợ tôi còn nặng hơn thế này

+ Anh nghĩ chiếc quan tài này giá bao nhiêu?

+ Lâu rồi không gặp anh Hùng, may nhờ đám tang này mà hai anh em mình được gặp lại nhau.

+ Chắc ông ấy sẽ để lại toàn bộ gia tài cho anh ấy rồi! Con một mà!

Đây là những nội dung câu nói vi phạm các quy tắc xã giao trong giao tiếp, bạn nên hết sức tránh để giữ được thiện cảm trong mắt đối phương nhé!

Điều cấm kỵ số 16. Kém duyên khi đi ăn, đi karaoke cùng sếp/ cùng đối tác:

- Lời mời đi ăn là lời mời dành cho một mình bạn. Do đó, nếu muốn dẫn thêm người, cần phải hỏi ý kiến trước người chủ tiệc để tránh bị động cho họ trong việc đặt bàn hoặc trong việc bầu không khí buổi đi chơi bị ảnh hưởng khi có mặt người lạ.

- Khi karaoke, nên hát với tần suất vừa phải. Tuyệt đối không "cướp" micro và biến buổi đi ca chung trở thành live-show của riêng bạn dù bạn hát hay đến cỡ nào và được cổ vũ ra sao đi chăng nữa. Lượt hát nên chia đều cho tất cả mọi người. Nếu có

5 người đi hát, thì bạn chỉ nên hát 1/5 số lượng bài được chọn, hoặc tối đa là 2/5.

- Nếu không biết hát hoặc hát không hay, cũng nên cầm micro hát một hai bài, hoặc nhờ người hát kèm, tuyệt đối không ngồi im tách biệt mà không chịu hát bài nào. Thực ra, những người hát không hay lại là những người được tập thể cổ vũ nhất khi cầm micro, mang đến niềm vui nhiều nhất và để lại những phút giây kỷ niệm nhất cho tập thể chứ không phải những người hát hay.

- Nếu có ai đó ngồi im, có vẻ ngại ngùng hoặc tách biệt, hãy lôi kéo họ vào hoạt động chung, khuyến khích họ chọn bài, hỏi họ xem họ hay nghe bài nào để chọn giùm họ, cầm micro hát cùng họ để họ tự tin hơn. Bạn sẽ được đánh giá là người rất biết quan tâm người khác và thành viên tách biệt ấy sẽ biết ơn bạn đã mang họ ra khỏi vỏ ốc để hoà vào tập thể. Tuy nhiên, đừng lôi kéo sỗ sàng quá nếu họ tỏ ý kiên quyết là không muốn, đặc biệt là các hoạt động nhảy nhót trong phòng karaoke.

- Về việc trả tiền khi đi ăn, đi karaoke, có các nguyên tắc trả tiền sau:

+ Tất cả được chia đều, không phân biệt. Đây là nguyên tắc phổ biến nhất.

+ Tuy nhiên, nếu có người nào đó đứng ra tổ chức và hứa "bao" từ trước, thì người đó sẽ trả tiền.

+ Trong các buổi đi ăn thông thường (ăn trưa, ăn chơi), ưu tiên nếu sếp trả tiền, đừng giành với sếp, hãy để sếp thể hiện.

+ Trong trường hợp mời sếp nhân dịp đặc biệt như: chúc mừng sếp lên chức, sinh nhật sếp... thì nhân viên hùn lại để chi trả.

- Với các nhà hàng bậc trung trở lên thì nên có tiền boa cho người phục vụ. Tiền boa thường khoảng 5% tổng hoá đơn hoặc

tuỳ tấm lòng người boa và thái độ phục vụ của nhân viên. Tiền boa nên kẹp vào bìa tính tiền hoặc để trên bàn có vật dằn lên trên (để khỏi bay) một cách lịch sự.

Điều cấm kỵ số 17. Kém duyên ở trường học

- Bấm điện thoại, nhắn tin, online facebook trong giờ học.
- Chỉ chào hỏi thầy cô ở lớp mình.
- Quay phim chụp ảnh lúc thầy cô hớ hênh.
- Mặc áo sát nách, quần lửng, trang phục picnic để đi học.
- Ngồi ở dưới nói chuyện riêng rất tự nhiên nhưng khi được mời đứng lên phát biểu thì lại im "như hến”.
- Thấy người khác hay giơ tay, phát biểu thì lại châm chọc: "Giơ tay nhiều, ỷ ta đây học giỏi!"
- Ăn uống khi thầy cô đang giảng bài.
- Chọc ghẹo các thầy cô giáo sinh: gởi thư tỏ tình, tranh thủ tiết của thầy cô giáo sinh để “nổi loạn”, hỏi những câu hỏi ngoài lề so với bài học (cô/thầy đã có người yêu chưa để em làm mai anh/chị em cho,…)
- Bỏ bịch nước, ly nước, các thể loại rác trong hộc bàn.
- Viết vẽ lên bàn học.
- Chen lấn ở căn-tin.
- Tới giờ về vẫn chưa chịu về để cho nhân viên giữ xe phải chờ đợi.

Điều cấm kỵ số 18. Kém duyên ở ngoài đường

- Mặc đồ quá ngắn, quá hở hang, mặc đồ bộ, đồ ngủ... khi ra đường.

- Cười đùa lớn tiếng nơi công cộng, nói chuyện điện thoại to trên xe buýt, nói chuyện trong thang máy, đùa giỡn nơi tôn nghiêm...

- Bày tỏ tình cảm thái quá nơi công cộng, ôm hôn người yêu giữa chốn đông người, quấn quít âu yếm nhau trong công viên.

- Giả cướp hay rượt đuổi nhau trên đường làm cho người đi đường hoang mang.

- Khi gặp người quen trên đường phố, việc chào hỏi là tất yếu, nhưng tránh việc đứng nói chuyện lâu trên đường. Nhất là khi người ấy có đi cùng người khác, càng nên hạn chế tối đa thời gian nói chuyện. Điều này nhằm tránh gây khó chịu cho người đi cùng vì phải chờ đợi.

- Xả rác sau những buổi lễ hội, bứt hoa, bẻ cây, viết lời tỏ tình trên tường, tạo dáng khó đỡ bên các tượng danh nhân.

- Khạc nhổ ra đường, đặc biệt là khạc nhổ trước mặt người khác, khạc nhổ trong quán ăn.

Bạn có vi phạm điều cấm kỵ số 18. Kém duyên khi ở ngoài đường?

BÀI TẬP 1:

Bạn hãy kiểm tra xem trong 18 điều cấm kị trong giao tiếp được liệt kê bên trên, bạn đã vi phạm tổng cộng bao nhiêu điều?

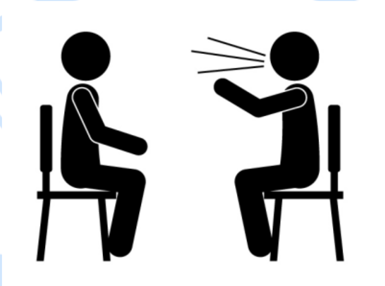
BÀI TẬP 2:

Hãy kể lại ít nhất một lần vi phạm phép lịch sự mà mình ghi nhớ và rút kinh nghiệm cho cả lớp.

Trên đây chỉ là một vài phép lịch sự rất căn bản. Bạn nên tìm cách sách về nghi thức xã giao để tìm hiểu thêm những những

điều cấm kỵ trong tiếp xúc, vì đôi khi một vết xước có thể làm mất đi giá trị của viên kim cương. Một cử chỉ bất lịch sự cũng làm mất đi hình ảnh của mình.

PHẦN 3. KỸ NĂNG LẮNG NGHE



Trong giao tiếp bình thường, người ta thường học cách nói chuyện trước. Nhưng trong giao tiếp thông minh, người ta sẽ học cách lắng nghe trước. Vì một người nói hay, không bằng một người nghe giỏi. Nếu một người chỉ cần biết lắng nghe, họ đã có thể được khen là người giao tiếp dễ thương. Vì người biết lắng nghe sẽ tạo được ở người đối diện cảm giác được tôn trọng, được quan tâm, được đồng cảm. Cho nên, nếu bạn là người ít nói, thậm chí bạn là người nhút nhát, chưa khéo léo trong giao tiếp, thì bạn vẫn hoàn toàn có thể trở thành một người có duyên trong giao tiếp, nếu bạn biết cách lắng nghe.

"Nói là bạc, im lặng là vàng, lắng nghe là kim cương"

2.1. Điều 1: Nghe quan trọng hơn nói

Điều đầu tiên trong giao tiếp thông minh, bạn cần nhớ: Nghe quan trọng hơn nói. Phần đông trong chúng ta chỉ thích nói chứ không thích nghe, và những người biết lắng nghe thật sự vô cùng ít. Nếu người biết nói có thể tạo ấn tượng trước người

khác thì người biết nghe sẽ tạo ở đối phương cảm giác họ được quan tâm, gần gũi, thân thiết. Mark Twain chia sẻ: "Nếu cần nói nhiều hơn lắng nghe, chúng ta ắt đã có hai cái lưỡi và một cáic tai." Nhưng không, tạo hóa cũng đã sắp xếp như một quy luật hiển nhiên: ta chỉ có một cái lưỡi để nói và có đến hai tai để lắng nghe.

"Nói là gieo, nghe là gặt". Cho nên, nếu bạn nghe tốt, bạn sẽ là người "lời" hơn, vì bạn được nạp hiểu biết cho trí tuệ.

2.2. Điều 2: Những lớp giáp cần loại bỏ khỏi kỹ năng lắng nghe

Hãy tưởng tượng, tai bạn có một cái headphone che bên ngoài, phía trong là miếng nút lỗ tai, phía trong là cục bông gòn, và bạn đang ở một căn phòng cách âm. Nếu thế thì người bên ngoài nói, bạn chẳng nghe được gì cả. Bức tường cách âm đó, cái headphone đó, miếng nút lỗ tai đó, cục bông gòn đó là những lớp ngăn cách thế giới bên trong với đối tượng mà ta đang giao tiếp. Mỗi sai lầm trong lắng nghe là một lớp giáp cách âm dày. Bạn hãy xem xem bạn có bao nhiêu lớp cách âm sau đây nhé!

1. Không thích nghe
2. Nghe loáng thoáng không chú tâm nên thiếu sót
3. Nghe phục kích
4. Nghe phòng thủ
5. Nghe suy đoán chủ quan
6. Nghe trong trạng thái nhiễu tâm lý
7. Thích nói nên cắt ngang khi người khác đang nói

Sơ đồ: Các rào cản cần loại bỏ để cải thiện kỹ năng lắng nghe

a) Không thích nghe

- Thực trạng:

Người ta nói: điếc hơn cả người điếc, là người không muốn nghe. Vì ta không có kiên nhẫn, hoặc do ta ngộ nhận là: "Tôi, tôi biết hết rồi!" nên không muốn nghe nữa.

- Kết quả:

Ta không thu nhặt được điều gì từ đối phương, không hiểu đối phương đang tâm đắc nội dung gì. Đặc biệt, thái độ này sẽ biểu hiện ra ngoài một cách vô thức (thông qua nét mặt khó chịu, cái nhíu mày, cái khoanh tay, tư thế ngã người ra sau ghế...) khiến cho người nói sẽ bị tổn thương và mất đi thiện cảm về bạn.

- Lời khuyên:

Tốt nhất, dù là đối phương nói điều ta biết rồi đi chăng nữa, thì ta vẫn hãy kiên nhẫn chờ họ dứt lời, họ sẽ vô cùng cảm kích nếu phát hiện ra bạn đã biết rồi, nhưng bạn vẫn kiên nhẫn ngồi nghe họ nói. Họ sẽ cảm phục bạn từ tận đáy tim.

Còn bạn thì sao? Đừng chán, hãy xem đó là một bài tập thú vị rèn luyện lòng kiên nhẫn, và tìm kiếm niềm vui khi biết rằng: trong câu chuyện đó, vẫn còn nhiều thứ khác để nghe. Ví dụ như: nghe cảm xúc của họ lúc họ đang nói, nghe dụng ý của họ khi kể câu chuyện ấy, quan sát ngôn ngữ cơ thể của họ và đoán xem họ đang cảm thấy như thế nào.

Còn nếu bạn không thích chủ đề đối phương đang nói?

Chắc chắn sẽ có những câu chuyện, những vấn đề mà bạn không hề quan tâm và có hứng thú, khi đó việc xao lãng khi nghe là điều không khó tránh khỏi. Cho nên nếu bạn cảm thấy quá phí thời gian thì nên gật đầu và nói: “Tôi hiểu...” và liền đặt câu hỏi lái câu chuyện theo hướng mà bạn muốn. Ví dụ: "Bạn

nói đúng. Tôi cũng từng gặp một trường hợp tương tự như bạn kể. Trường hợp ấy thế này thế này thế này, nếu là bạn, bạn sẽ làm sao?" để lái câu chuyện sang hướng bạn thích.

b). Nghe loáng thoáng không chú tâm nên thiếu sót

Giả sử, một ông thầy đưa ra câu đố như sau cho cả lớp cùng nghe: "Bạn là phi công của chuyến bay từ Tp.HCM bay ra Hà Nội. Từ Tp.HCM bay đến Đà Nẵng mất 1 giờ, từ Đà Nẵng bay tiếp đến Hà Nội mất thêm một giờ nữa. Hỏi: Người phi công tên gì?"

- Thực trạng:

Nếu dùng ngôn ngữ viết, người đọc có thể đọc đi đọc lại một cách dễ dàng. Tuy nhiên, nếu dùng ngôn ngữ nói, người nghe không thể nào quay ngược thời gian để nghe lại. Do đó, câu đố trên sẽ làm bí khá nhiều người nếu họ không thật sự nghe đầy đủ. Chỉ cần nghe thiếu từ đầu tiên của câu đố ấy thôi thì họ không thể nào nhận ra đáp án nằm trong từ "bạn". Do đó, khi lắng nghe, ta không tập trung, hoặc nghĩ không quan trọng lắm, nên sẽ bỏ sót thông tin.

- Hệ quả:

Mình không hiểu hết câu chuyện, dẫn đến hiểu sai, hiểu nhầm, không thu được lượng thông tin như mong muốn và nguy hiểm hơn là làm giảm lòng tin ở đối phương.

- Lời khuyên:

Khi lắng nghe cần tập trung, chú ý đến từng chi tiết trong câu nói.

c). Nghe phục kích

- Thực trạng:

Người nghe không để ý đến những lời hay, ý đẹp mà chỉ chăm chăm tìm lỗi sai, sơ hở, điểm xấu trong câu nói của người khác theo kiểu "vạch lá tìm sâu", "bới lông tìm vết".

- Hệ quả:

Tại thời điểm nghe, người nghe đã bỏ lỡ nhiều thông tin bổ ích, tích cực.

Về lâu dài, người nghe trở nên hay chỉ trích, suy nghĩ tiêu cực, chán ghét mọi người xung quanh, chán ghét cuộc sống và chán ghét chính bản thân mình. Tất nhiên, những ý công kích đó sẽ được bộc lộ ra ngoài thông qua phi ngôn ngữ và đôi khi bộc lộ ra thành cả câu hỏi công kích. Lúc đó, đối phương không chỉ là mất thiện cảm với bạn mà còn cảm thấy ác cảm khi giao tiếp với bạn.

- Lời khuyên:

Hãy tập "đãi cát tìm vàng - gạn đục khơi trong", điều này có lợi hợi nhiều so với "vạch lá tìm sâu – bới lông tìm vết".

Ngoài ra, nếu nghe để phản biện thì cũng cần có một thái độ cởi mở để nhìn thấy cả cái cần công nhận và cái cần phản biện.

d). Nghe phòng thủ

- Thực trạng:

Nghĩ rằng người nói tìm mình để mắng, quở trách (ví dụ: bị bố mẹ, thầy cô, cấp trên gọi đến để nói chuyện), người nghe chuẩn bị tâm lý tự bảo vệ mình, nghe để tìm lí do biện minh cho việc mình làm. Do đó, trong cuộc nói chuyện, người nghe chỉ chú ý đến những thông tin tiêu cực liên quan đến bản thân, trong khi thực tế, người nói có khi không có chủ tâm chỉ trích.

- Hệ quả:

Với người nghe: chăm chăm xem xem đối phương phê phán cái gì.

Với người nói: cảm thấy ngại nói, không muốn nói, cảm thấy tổn thương vì bị người nghe nghĩ xấu.

- Lời khuyên:

Không nên tạo dựng định kiến trước các cuộc nói chuyện. Trái lại, tiếp nhận ý kiến đối tác thoải mái, cởi mở, chú trọng đến thiện ý hơn là những ngôn từ tiêu cực.

Chính sự thoải mái của người nghe sẽ khiến tình huống mềm lại, dễ chịu hơn, người nói cũng sẽ thân thiện hơn dù ban đầu họ có ý phê bình đi chăng nữa.

e). Nghe suy đoán chủ quan

- Thực trạng:

Thường nghe nhanh hơn lời đối phương nói, mới nghe một vài từ hoặc phần đầu câu chuyện đã suy đoán ra phần còn lại.

- Hệ quả:

Người nghe chỉ nghe một phần và suy đoán ý của người nói, "suy bụng ta ra bụng người", dẫn đến hiểu sai, hiểu nhầm.

Đôi khi, người nghe còn nói trước, "nói lấp" khi đối phương chưa nói xong. Nếu "nói lấp" nhưng sai ý người nói, họ sẽ lập tức nghĩ rằng bạn không hề hiểu họ, thậm chí còn gán cho bạn nhãn hiệu "tài lanh".

- Lời khuyên:

Bạn được quyền suy đoán, nhưng hãy lắng nghe cho đến hết câu chuyện, đừng cắt giữa chừng.

g). Nghe trong trạng thái nhiễu tâm lý

- Thực trạng:

Bạn có tâm trạng không tốt (mệt, đói, đau khổ, buồn bực) hoặc không phù hợp với câu chuyện của người nói (ví dụ: đang buồn phải nghe chuyện vui, đang vui phải nghe chuyện buồn).

- Hệ quả:

Bạn khó hòa nhập được vào câu chuyện của người nói, thậm chí làm cho tâm trạng của mình hoặc đối phương tồi tệ hơn.

- Lời khuyên:

Nếu bạn không sẵn sàng lắng nghe, hãy từ chối khéo, hoặc nói rõ rằng mình đang mệt/ đang buồn... rồi xin tiếp chuyện vào một dịp khác, không nên quá cả nể.

f). Thích nói nên cắt ngang khi người khác đang nói

- Thực trạng:

Nhiều người thích nói, thích thể hiện ý kiến nên cắt ngang lời người khác, "chồng" lời nói của mình lên lời nói của người khác.

- Hệ quả:

Việc cắt ngang lời nói của người khác không những làm cho họ bị đứt mạch, không còn hứng thú tiếp với câu chuyện mà còn thể hiện bạn là người thiếu lịch sự, không tôn trọng họ.

- Lời khuyên:

Nên kiên nhẫn nghe đầy đủ.

Nếu sợ quên ý dự định nói, hãy lấy bút ra để ghi chú.

Nếu cần phải phản hồi ngay, hãy nói "Xin lỗi bạn vì mình cắt lời. Theo mình được biết là...." rồi nói ý của mình ra. Tuy nhiên, cần hạn chế việc cắt lời tối đa có thể vì ít nhiều chúng cũng gây tổn thương cho người đang nói.

Bạn có bao nhiêu lớp giáo che màng nhĩ của mình trong 7 lớp giáp ở trên?

"Ba tuổi đủ để học nói nhưng cả cuộc đời không đủ để biết lắng nghe". Tuy nhiên dù kết quả là gì đi nữa thì cũng đừng nản, vì có câu châm ngôn nói rằng: "Cuộc hành trình ngàn dặm bắt đầu từ một bước nhỏ". Để nghe hiệu quả bước đầu chúng ta cần thay đổi một số thói quen nhỏ như trên bạn nhé.

BÀI TẬP 1:

Hãy kiểm tra xem bạn có bao nhiêu rào cản lắng nghe được liệt kê ở trên?

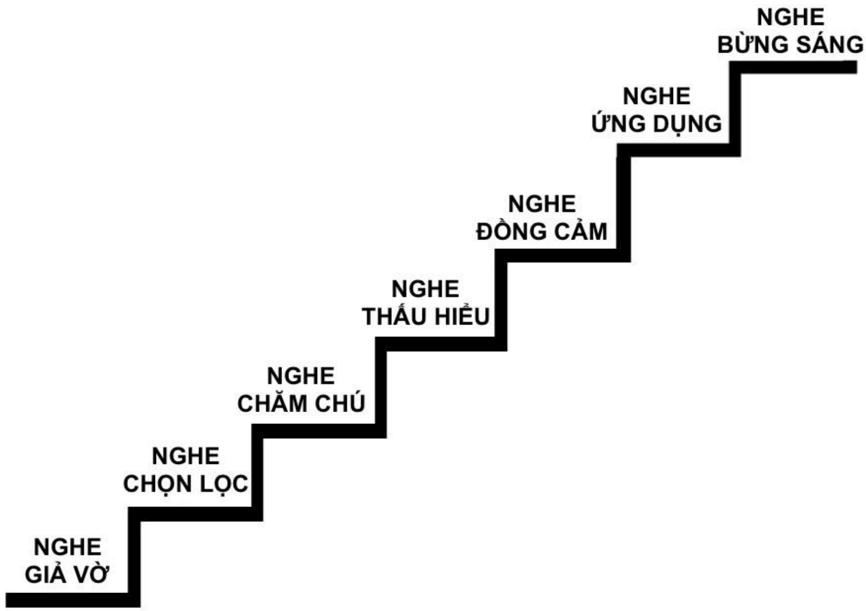
BÀI TẬP 2:

Hãy kể lại ít nhất một lần mình đã lắng nghe với một rào cản nào đó, kết quả xảy ra thế nào và rút kinh nghiệm cho cả lớp.

BÀI TẬP 3:

Bạn quyết định từ nay sẽ tập luyện để bỏ những rào cản nào – với ai - bằng cách nào?

2.3. Điều 3: Để trở thành một người lắng nghe giỏi



Sơ đồ: Các mức độ của lắng nghe

Có 7 mức độ lắng nghe, 3 mức độ đầu chỉ là "nghe", 4 mức độ sau mới thật sự là "lắng nghe".

- Thông thường chúng ta hay dùng mức 1 và 2 trong các cuộc họp chung, các bài giảng, giao tiếp với người ít quan trọng.

- Với sự cố gắng, chúng ta có thể nghe ở mức 3 hoặc 4.

- Khá ít khi ta nghe ở mức độ 5.

- Rất hiếm khi ta nghe ở mức 6 & 7.

Do đó, năng suất nghe thông thường chỉ đạt 20 – 30% khả năng mà ta có thể. Nếu xem việc nghe như việc gặt lúa thì ta đã bỏ phí 70 – 80% cánh đồng.

Để luyện tập khả năng lắng nghe, ta cần xác định xem mình đang thường ở mức độ nào và muốn luyện đến mức độ nào.

a). Mức độ 1: Nghe giả vờ

Trong trường hợp này, bạn thường đang suy nghĩ một vấn đề khác, nhưng lại tỏ vẻ đang chú ý nghe người đối thoại để an ủi họ, đồng thời che giấu việc mình chẳng nghe gì cả.

Tuy nhiên, do không tập trung tự nhiên nên đôi lúc bạn sẽ "bị lộ" thông qua những cử chỉ như:

- Nhìn ra cửa sổ

- Nhìn đồng hồ

- Nhịp nhịp chân, gõ gõ ngón tay, quay quay bút, quay quay điện thoại (thể hiện tâm trạng đang chán và chờ kết thúc)

- Thở dài

- Ngã ngửa ra sau ghế

- Lôi điện thoại ra kiểm tra vu vơ

Chính các cử chỉ này sẽ tố cáo bạn với người nói rằng bạn thật sự chẳng nghe gì cả. Các cử chỉ trên cũng là những "con dao vô hình" làm tổn thương người nói.

b). Mức độ 2: Nghe chọn lọc

Bạn bỏ qua đa số nội dung bài nói chuyện của đối phương, bạn chỉ chọn nghe phần mình quan tâm. Tuy nhiên, vì không chăm chú nên đôi khi bạn cũng không nhận ra đã đến phần mình quan tâm hay chưa. Nhiều người chỉ giật mình chú ý khi đối phương thay đổi câu chuyện, biểu lộ cảm xúc mạnh (khóc, cười, im lặng), đặt câu hỏi...

c). Mức độ 3: Nghe chăm chú

Bạn tập trung mọi sự chú ý vào người đối thoại để chú ý những gì họ nói. Thường người nghe chăm chú sẽ có các biểu hiện như:

- Mắt: Mắt nhìn thẳng vào người nói, thể hiện sự mong muốn lắng nghe.

- Tư thế: Người hơi cúi về phía trước, hơi chồm về người nói, thể hiện sự quan tâm, muốn rút ngắn khoảng cách để nghe cho rõ.

- Ngưng làm các việc riêng, bỏ điện thoại vào túi, ghi chép lời người nói, suy ngẫm lời người nói.

- Đặt ra các câu hỏi, khuyến khích họ nói thêm: "Rồi sao nữa? Rồi bạn quyết định sao?..."

Tóm lại, nếu nghe, chỉ là nghe bằng tai. Còn nghe chăm chú là lắng nghe cả bằng cơ thể!

Tuy nhiên, chăm chú không có nghĩa là bạn đã hiểu hết những gì họ đang diễn đạt. Chẳng hạn như: bạn chỉ hiểu lời họ phát ra, nhưng không thấy ý ẩn sau lời, không thấy những ý nghĩa chân thật phát ra từ phi ngôn ngữ của họ, không thấy cảm xúc họ ẩn giấu phía sau.

d). Mức độ 4: Nghe thấu hiểu

Không chỉ hiểu những lời đối phương phát ra, bạn còn nghe được cả:

- Ý ẩn sau lời

- Các cảm xúc ẩn trong giọng nói, các tín hiệu chân thật phát ra từ phi ngôn ngữ (sự thay đổi nét mặt, cái mấp máy môi, cái nhíu mày, cái khoanh tay, cái nhịp chân, cái thở dài...)

Bạn gần như nắm bắt toàn bộ những tín hiệu họ phát ra.

Thường khi nghe thấu hiểu, bạn hay có những biểu hiện tự nhiên như:

- Gật đầu hòa nhịp cùng người nói.

- Lặp lại thông tin vừa nghe để tóm lại thông điệp chính họ vừa chia sẻ.

- Có những âm thanh hưởng ứng tự nhiên như: "Ừm... À ra vậy!... Chà, hay thật!... Nhờ bạn nói giờ mình mới biết đấy..."

e). Mức độ 5: Nghe đồng cảm

Không chỉ nắm bắt toàn bộ những tín hiệu đối phương phát ra, bạn còn đặt mình vào trong vị trí của họ, cảm nhận được nguyên nhân vì sao họ lại làm như vậy, vì sao họ lại nói ra điều đó, cảm nhận được cảm xúc của họ lúc đó và từ đó xuất hiện sự đồng cảm với người đang nói.

Thường khi nghe đồng cảm, bạn hay có những biểu hiện tự nhiên như:

- Khuôn mặt biểu lộ cảm xúc theo câu chuyện, như: nhăn trán, nhíu mày, mắt mở to, há hốc mồm, thậm chí rớt nước mắt… tùy theo cảm xúc người nói đang diễn đạt.

- Có những âm thanh hưởng ứng tự nhiên như: "Vậy hả!... Trời ơi!... Ghê quá!..."

- Vỗ vai hoặc ôm an ủi khi đối phương buồn), cũng thở dài khi đối phương bế tắc), im lặng khi đối phương im lặng...

- Thể hiện thái độ đồng cảm, ví dụ như:

+ *Đúng là trong trường hợp đó, bạn tức giận là phải.*

+ *Mình hiểu vì sao bạn làm như vậy. Nếu là mình, mình cũng làm như vậy.*

+ Em biết, thật sự khi đứng mũi chịu sào, áp lực của anh rất căng thẳng. Nếu là anh, không biết em có chịu nổi hay không nữa...

f). Mức độ 6: Nghe ứng dụng

Không chỉ đồng cảm với họ, bạn còn liên hệ với thực tế của bản thân mình để rút ra bài học kinh nghiệm cho bản thân, rút ra những nội dung gì phù hợp với mình để ứng dụng vào trong thực tế.

Thậm chí, khi họ nói sai, nói dở... bạn vẫn có thể rút ra được bài học bổ ích cho riêng mình.

Ví dụ:

- *Nghe thầy cô giảng và biết sẽ sử dụng kinh nghiệm này như thế nào*

- *Dự hội thảo và liên tưởng đến cách áp dụng mô hình mà diễn giả chia sẻ*

- *Nghe mẹ kể về cảm nhận chuyến đi du lịch vừa rồi để bản thân tự rút ra kinh nghiệm để thiết kế chuyến đi lần sau sao cho mẹ hứng thú hơn*

g). Mức độ 7: Nghe bừng sáng

Không chỉ ứng dụng bài học rút ra từ những gì đối phương đang nói, những thông tin bạn nắm bắt được còn giúp bạn trả lời câu hỏi thắc mắc bấy lâu nay như kiểu "phút bừng sáng của tư duy", hay là "giác ngộ". Loại nghe này chỉ xuất hiện khi bạn có một nút thắt lâu ngày (câu hỏi, băn khoăn, nỗi đau) mà chưa trả lời được.

Bên cạnh đó, loại nghe ngày sẽ giúp bạn nghĩ ra các phát kiến mới, ý tưởng mới rất có giá trị. Đó là lý do vì sao, nhiều người nảy ra ý tưởng khởi nghiệp/ nảy ra sáng kiến sau một cuộc tiếp xúc với ai đó.

Ví dụ: Anh Long ra trường đã hơn 3 năm, anh muốn khởi nghiệp để có một sự nghiệp của riêng mình. Quê hương anh có sản phẩm dầu dừa tương đối dễ sản xuất, nằm trong khả năng chuyên môn của anh. Tuy nhiên, anh không biết nên có nên bán sản phẩm này không, không thì nên bán sản phẩm nào, chinh phục thị trường nào, thiết lập các kênh phân phối ra sao... Những câu hỏi đó đã nằm trong tâm trí anh suốt 1 năm sau đó. Trong một lần đi làm thuê (free-lancer) cho một công ty, anh gặp và trò chuyện với người quản lý. Do anh lắng nghe chăm chú, lại hay đặt câu hỏi khuyến khích đối phương nói, người quản lý đã nhiệt thành tâm sự với anh về công ty và về lĩnh vực thương mại điện tử mà ông ta đang dự định mở rộng. Lắng nghe một cách say sưa chăm chú, người quản lý nói tới đâu, anh Long như "bừng sáng" tới đó. Vừa lắng nghe, anh vừa liên tiếp nghĩ ra các chi tiết của mô hình sản xuất và phân phối dầu dừa Bến Tre nhờ kênh thương mại điện tử để tiếp cận thị trường cả nước và quốc tế.

BÀI TẬP 1:

Liệt kê lại những sai lầm trong lắng nghe mà bạn quyết tâm sẽ bỏ

BÀI TẬP 2:

a. Chọn mức độ lắng nghe mà bạn muốn tập luyện trong các môi trường sau:

+ Khi nghe thầy cô giảng

+ Khi giao tiếp với cha mẹ

+ Khi giao tiếp với bạn bè

+ Khi giao tiếp với một người đặc biệt nào đó

b. Thiết kế những việc cần làm để luyện tập được mức độ đó.

PHẦN 4. KỸ NĂNG LÀM QUEN – THIẾT LẬP MỐI QUAN HỆ



Chúng ta đều là thiên thần chỉ có một chiếc cánh, và ta phải ôm lấy lẫn nhau để học bay. (Khuyết danh)

Trên thế giới này thật ra chỉ có tình thân, tình bạn & sự nhiệp là đáng để đầu tư, bởi vì những thứ này sẽ tích lũy dần dần theo đúng những gì bạn đã bỏ ra. (Triệu Cách Vũ)

4.1. Nguyên tắc khi làm quen kết bạn

Thứ 1: Bạn phải mang đến một giá trị gì đó "hay ho" với người khác

Chúng ta chỉ làm quen với ai đó vì họ có thể thoả mãn một nhu cầu hoặc hứng thú nào đó của chúng ta. Ngược lại, người khác cũng chỉ vui vẻ làm quen khi chúng ta có thể thoả mãn một nhu cầu hoặc hứng thú nào đó của họ.

Chẳng hạn như:

- Khi họ muốn mở rộng mối quan hệ để phục vụ công việc, trong khi bạn có một kỹ năng chuyên môn nào đó/ một mối quan hệ nào đó có thể giúp ích cho họ trong công việc.

- Khi họ thích học hỏi (thích lắng nghe những điều hay, nghe kể những câu chuyện ý nghĩa, được học một điều gì đó...), khi đấy bạn có thể dùng kiến thức và kinh nghiệm của mình để giúp họ biết thêm nhiều điều mới về công ty, về cuộc sống, về lớp học.

- Khi họ đang cô đơn (không có ai chơi chung, không có ai trò chuyện, nhân viên mới, sếp mới đến nhận nhiệm sở...), bạn có thể kết bạn và giúp họ cảm thấy bớt lạc lõng.

- Khi họ đang buồn chán (đang ngồi đợi xe, muốn tám chuyện giải trí...), bạn có thể kết bạn và giúp họ vui vẻ hơn.

- Khi họ có nhu cầu tâm sự (có tâm sự buồn và tìm người đồng cảm, có thành tựu và tìm người chia vui, có vấn đề và tìm người để hỏi ý kiến...), bạn có thể kết bạn và giúp họ những lời khuyên, hoặc đơn thuần chỉ là lắng nghe họ nói.

- Khi họ có nhu cầu có đồng minh, có nhóm để thuộc về, khi đấy bạn có thể làm quen kết bạn để tạo nhóm hoạt động chung.

- Ngoài ra, người ta còn có nhiều nhu cầu khác và tìm kiếm bạn để kết thân làm quen như: nhu cầu yêu thương, nhu cầu vật chất, nhu cầu thể hiện bản thân, nhu cầu được tôn trọng, nhu cầu nổi tiếng, nhu cầu an toàn, nhu cầu được bảo vệ che chở...

Tóm lại, bạn sẽ mang đến cho người khác một điều gì đó ích lợi (về tinh thần, hoặc về vật chất), khi đấy, họ sẽ sẵn sàng trở thành bạn của bạn. Ngược lại, người đấy cũng phải mang đến cho bạn một điều gì đấy, mối quan hệ phải "có qua có lại mới toại lòng nhau".

Thứ 2: Người khác không cảm thấy bị làm phiền

Khi làm quen, cần quan sát họ đang làm gì để không khiến họ bị phiền.

Chẳng hạn như:

- Họ đang tập trung suy nghĩ
- Họ đang bận rộn tiếp khách
- Họ đang thưởng thức phong cảnh, đang đeo tai nghe nghe nhạc
- Họ đang ăn (một số trường hợp trong tiệc buffet, tiệc bàn tròn vẫn có thể làm quen được, tuy nhiên nên chờ họ nhai xong)
- Họ đang làm việc, đang đọc sách chăm chú
- Họ đang nói chuyện điện thoại, đang chat với người khác
- Họ đang thiêm thiếp ngủ (trên xe buýt chẳng hạn), đang mệt mỏi, đang muốn nghỉ ngơi
- Họ đang bật tín hiệu rằng mình không muốn bị ai làm phiền (ví dụ như: họ đang khoanh tay, cố ý chọn góc ngồi vắng và kín đáo, khuôn mặt lạnh lùng...)

Các trường hợp trên cần tránh làm phiền họ.

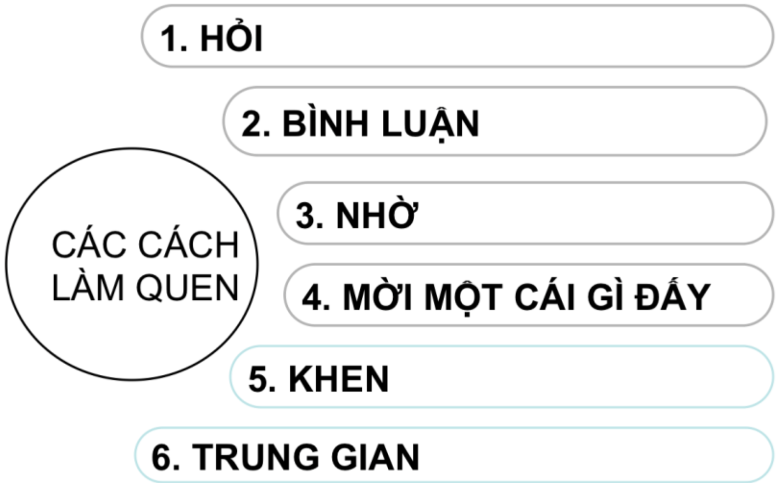
Ngoài ra, khi tiến đến làm quen, bạn hãy quan sát phản ứng của họ xem họ "bật đèn xanh" hay "bật đèn đỏ" để tiếp tục hoặc dừng cuộc làm quen lại nhé. Ví dụ, các tín hiệu "đèn đỏ" gồm:

- Sau khi bạn bắt chuyện, đối phương trả lời lịch sự rồi quay trở lại làm công việc của mình
- Đối phương khoanh tay trước ngực và ngã ngửa ra ghế hoặc nhìn tránh né đi chỗ khác, xoay người hướng về hướng khác

- Cười gượng, trả lời nhát gừng, có vẻ không muốn nói
- Đứng lên bỏ đi hoặc giả vờ bận việc gì đó

Các trường hợp trên, bạn cần dừng cuộc làm quen lại để tránh làm phiền họ.

4.2. Sáu cách làm quen nhanh



Cách 1: HỎI

Khi làm quen, quan trọng nhất là phải có "cớ" để trò chuyện. Bạn có thể đặt các câu hỏi để bắt chuyện đầu tiên, sau đó hỏi thêm một số câu hỏi khác để hai bên có nội dung mà trò chuyện tiếp.

Ví dụ:

- Trong bữa tiệc buffet, bạn có thể hỏi về món: "Món này nhìn hấp dẫn quá, ăn ngon không anh?". Nhân tiện đó, bạn có thể tự giới thiệu tên rồi hỏi thêm về tên của đối phương và bắt đầu câu chuyện.

- Nếu ở trạm xe buýt, bạn có thể hỏi về tuyến xe, đường đi. Sau đó tự giới thiệu tên và hỏi thăm đối phương "Bạn đang đợi tuyến số mấy?" và các câu hỏi khác để nuôi dưỡng câu chuyện.

- Nếu ở trong lớp học mới, bạn có thể hỏi bài:

+ "Thầy mới vừa dặn gì vậy bạn? Lúc nãy mình nghe không kịp"

+ "Nhà bạn gần trường mình huh?"

- Nếu trong hội thảo hoặc các lớp đào tạo, bạn có thể hỏi về những mối quan tâm chung:

+ "À, bạn cũng đang tìm kiếm mô hình để khởi nghiệp huh?"

+ "Bạn học nhiều lớp về lĩnh vực này chưa?"

Tóm lại, hãy hỏi những câu liên quan đến ngữ cảnh xuất hiện của hai bên.

Lưu ý:

- Không nên hỏi dồn dập khiến đối phương cảm thấy sợ.

- Khi chưa thân thiết, không hỏi những câu riêng tư nhạy cảm như: Bạn có người yêu chưa? Địa chỉ nhà anh ở đâu? Số điện thoại chị số mấy?

BÀI TẬP ĐÓNG VAI:

Hãy tìm những điều có thể hỏi trong các hoàn cảnh sau:

- Trong hội trường/ lớp học (ngồi gần bên)

- Trong hội trường/ lớp học (ngồi bàn xa)

- Trong một buổi tiệc

- Tại quán ăn

- Tại bến xe

- Ghế đá trong công viên

- Trên xe buýt

- Trong quán trà sữa/ cà phê

- Trong công sở bạn đang làm

- Trong lúc chờ mọi người tới đầy đủ trong một cuộc họp tại văn phòng của đối tác

Cách 2: BÌNH LUẬN

Bạn có thể bình luận tích cực về những gì đang diễn ra xung quanh như:

- Trong buổi tiệc, bình luận về thức ăn: "Thức ăn ở đây ngon bạn nhỉ! Có món hàu nướng đằng kia bạn ăn thử chưa?"

- Trong hội thảo, bình luận về nội dung: "Ví dụ diễn giả đưa ra hay quá anh ha! Anh từng học thầy này chưa?"

BÀI TẬP:

Hãy liệt kê những điều có thể bình luận trong các hoàn cảnh sau:

- Trong hội trường/ lớp học (ngồi gần bên)

- Trong hội trường/ lớp học (ngồi bàn xa)

- Trong một buổi tiệc

- Tại quán ăn

- Tại bến xe

- Ghế đá trong công viên

- Trên xe buýt

- Trong quán trà sữa/ cà phê

- Trong công sở bạn đang làm

- Trong lúc chờ mọi người tới đầy đủ trong một cuộc họp tại văn phòng của đối tác

Cách 3: NHỜ VẢ

Bạn có thể làm quen bằng cách nhờ đối phương giúp đỡ một điều gì đấy, thông qua đó bắt chuyện làm quen.

Ví dụ:

+ Nhờ lấy giùm cây bút trên bàn họp

+ Nhờ chỉ cách sử dụng máy in trong văn phòng

+ Nhờ hướng dẫn một nội dung công việc (tương đối nhanh và không quá phức tạp)

+ Nhờ dắt xe giúp, nhấc vật nặng...

Tuỳ vào hoàn cảnh mà nhờ vả một cách hợp lý, sau đó nói lời cảm ơn và hỏi chuyện làm quen.

BÀI TẬP:

Hãy liệt kê những điều có thể nhờ vả trong các hoàn cảnh khác nhau.

- Trong hội trường/ lớp học (ngồi gần bên)

- Trong hội trường/ lớp học (ngồi bàn xa)

- Trong một buổi tiệc

- Tại quán ăn

- Tại bến xe

- Ghế đá trong công viên

- Trên xe buýt

- Trong quán trà sữa/ cà phê

- Trong công sở bạn đang làm

- Trong lúc chờ mọi người tới đầy đủ trong một cuộc họp tại văn phòng của đối tác

Cách 4: MỜI MỘT CÁI GÌ ĐẤY

Bạn có thể mời một ly nước, một viên kẹo bạc hà, một thanh sing-gum hoặc một món nào đó dễ ăn mà vẫn tạo cho đối phương cảm thấy an toàn khi ăn (vì ngày nay nhiều người sợ trúng thuốc khi ăn các món đồ của người lạ).

BÀI TẬP:

Hãy liệt kê những điều có thể mời nhau trong các hoàn cảnh khác nhau.

- Trong hội trường/ lớp học (ngồi gần bên)

- Trong hội trường/ lớp học (ngồi bàn xa)

- Trong một buổi tiệc

- Tại quán ăn

- Tại bến xe

- Ghế đá trong công viên

- Trên xe buýt

- Trong quán trà sữa/ cà phê

- Trong công sở bạn đang làm

- Trong lúc chờ mọi người tới đầy đủ trong một cuộc họp tại văn phòng của đối tác

Cách 5: KHEN

Ai cũng thích được khen ngợi. Bạn có thể tìm một điểm ở đối phương đáng để khen và dành cho họ một lời khen ngợi.

Ví dụ:

+ Khen họ trông rất trẻ trung, vui tính, thân thiện, đầy sức sống...

+ Khen cái áo họ mặc đẹp & hỏi họ mua ở đâu

+ Khen cặp xách, túi xách, dây chuyền, đồng hồ... và các vật dụng trang sức. Đặc biệt, hãy tìm một điểm thú vị nào đó trên các món đồ họ mang theo để khen và hỏi thăm về đặc điểm đó. Ví dụ: cái móc khoá có hình bàn tay cá sấu...

+ Khen hành vi tốt mà họ vừa làm, chẳng hạn như ngưỡng mộ nhẹ hành động nhường chỗ ngồi cho người già mà họ vừa làm

BÀI TẬP:

Hãy liệt kê thêm những điều có thể khen để bắt chuyện làm quen.

- *Trong hội trường/ lớp học (ngồi gần bên)*

- *Trong hội trường/ lớp học (ngồi bàn xa)*

- *Trong một buổi tiệc*

- *Tại quán ăn*

- *Tại bến xe*

- *Ghế đá trong công viên*

- *Trên xe buýt*

- *Trong quán trà sữa/ cà phê*

- *Trong công sở bạn đang làm*

- *Trong lúc chờ mọi người tới đầy đủ trong một cuộc họp tại văn phòng của đối tác*

Cách 6: THÔNG QUA TRUNG GIAN

Để tiếp cận ai đó, bạn có thể nhờ người trung gian hoặc sử dụng các vật trung gian như:

+ Biết người ấy chơi chung với nhóm gồm 5 người. Bạn có thể làm quen với một trong 5 người đó để có dịp tiếp xúc với cả nhóm.

+ Làm quen với đồng nghiệp, bạn thân... của người đó, thông qua đó, tiếp cận người đó dễ dàng hơn.

+ Trong một buổi tiệc, bạn có thể chụp ảnh tập thể. Mang ảnh đến cho nhiều người xem (trong đó có họ) & hỏi xem nếu họ thích thì bạn sẽ gửi ảnh qua facebook.

+ Vật trung gian là thú cưng (thú cưng rất đáng yêu và nhiều người thích đến nựng nịu, vuốt ve; vì vậy, dẫn/ ẵm thú cưng đi cùng là cách để thu hút sự chú ý & tiếp xúc), vật trung gian là thức ăn (trái cây vào buổi nghỉ trưa tại công sở), vật trung gian là một bộ thẻ trò chơi (trong buổi sinh hoạt, chuyến du lịch).v.v...

+ Đánh rơi bút (sao cho bút sẽ bị lăn đi) và nhờ ai đấy nhặt lên giúp, thông qua đó nói cảm ơn và bắt chuyện làm quen.

BÀI TẬP:

Hãy liệt kê những thứ có thể làm vật trung gian trong các hoàn cảnh sau:

- *Trong hội trường/ lớp học (ngồi gần bên)*
- *Trong hội trường/ lớp học (ngồi bàn xa)*
- *Trong một buổi tiệc*
- *Tại quán ăn*
- *Tại bến xe*
- *Ghế đá trong công viên*
- *Trên xe buýt*
- *Trong quán trà sữa/ cà phê*

- *Trong công sở bạn đang làm*

- *Trong lúc chờ mọi người tới đầy đủ trong một cuộc họp tại văn phòng của đối tác*

Ngoài ra, còn một số cách làm quen khác như:

Cách 7: Làm quen qua Facebook

Cách 8: Quà vặt trao tay

Cách 9: Ghi ấn tượng với người khác bằng sở trường của bản thân (vẽ chân dung, chụp ảnh, ca hát, ảo thuật, tổ chức trò chơi...)

Lưu ý:

– Tinh tế nhận ra những đề tài quan tâm chung để khai thác cùng trò chuyện.

Cấm kỵ:

– Chê bai hoặc khen ngợi thái quá.

– Không nói về tiền, giới tính, tôn giáo...

– Không ngắt lời, bày tỏ sự bất đồng hay tranh cãi.

– Không tỏ ra mình "cao" hơn đối phương.

– Không "độc diễn" một mình, nói không dừng, nói không có khoảng trống để cho người khác "chen chân" vào.

BÀI TẬP:

2 bạn bắt cặp ngẫu nhiên để đóng vai là 2 người lạ và một người tìm cách làm quen với người còn lại trong các hoàn cảnh sau:

- *Trong hội trường/ lớp học (ngồi gần bên)*

- *Trong hội trường/ lớp học (ngồi bàn xa)*

- *Trong một buổi tiệc*

- Tại quán ăn

- Tại bến xe

- Ghế đá trong công viên

- Trên xe buýt

- Trong quán trà sữa/ cà phê

- Trong công sở bạn đang làm

- Trong lúc chờ mọi người tới đầy đủ trong một cuộc họp tại văn phòng của đối tác

PHẦN 5. SÁU CÁCH ĐƠN GIẢN ĐỂ GÂY THIỆN CẢM



5.1. Cách 1: Chào nhau bằng nụ cười

Thật ra, khi vừa nhìn thấy nhau, trước khi miệng mở lời chào, người ta đã chào nhau qua nụ cười và ánh mắt.

Do đó, bạn hãy luôn gặp người khác với nụ cười, bởi nụ cười là điểm bắt đầu của thiện cảm.

Mỗi khi bạn cười với ai đó, đó là một hành động của yêu thương, một món quà, một điều đẹp đẽ.

Victor Hugo: Tiếng cười là mặt trời đuổi mùa đông khỏi gương mặt con người.

Mark Twain: Không gì đứng vững được trước sự công phá của nụ cười. Nụ cười là cánh cửa sổ trên gương mặt để cho thấy trái tim bạn đang ở nhà.

Câu chuyện trải nghiệm 1:

***Cô gái cười với một người xa lạ rầu rĩ**, nụ cười làm cho anh ta cảm thấy phấn chấn hơn. Anh nhớ đến sự tử tế của một người bạn cũ và viết cho người ấy một lá thư cảm ơn. Người bạn này vui sướng vì nhận được thư của người bạn cũ lâu ngày không gặp đến nỗi, sau bữa trưa anh boa một món tiền lớn cho chị hầu bàn. Chị hầu bàn ngạc nhiên vì món tiền boa quá lớn, đã quyết định mang tất cả đi mua xổ số, và chị trúng số. Ngày hôm sau chị đi nhận giải và cho một người ăn mày trên phố một ít tiền lẻ. Người ăn mày rất biết ơn vì đã hai ngày nay anh ta chẳng được ăn gì. Sau bữa tối anh ta trở về căn phòng tối tăm của mình. Trên đường về, anh ta thấy một chú chó con đang rét run cầm cập, anh mang nó về để sưởi ấm cho nó. Chú chó rất vui mừng vì được cứu khỏi cơn bão tuyết sắp đến gần. Đêm ấy, trong khi mọi người đang ngủ say thì ngôi nhà bốc cháy, chú chó con sủa róng riết. Chú sủa cho đến khi đánh thức tất cả mọi người trong nhà dậy và cứu tất cả mọi người thoát chết. Một*

trong những chú bé được cứu thoát đêm ấy sau này trở thành bác sĩ tìm ra một loại vắc-xin chữa khỏi một căn bệnh vô cùng nguy hiểm cho loài người. Tất cả là nhờ một nụ cười.

<u>Câu chuyện trải nghiệm 2:</u>

Halnoch McCarty đã viết lại những cảm nghĩ sau đây cùng với câu chuyện ông đã đọc được:

Tôi viết ra điều này từ kinh nghiệm bản thân mình.

Một ngày nọ, mệt mỏi sau một ngày làm việc, tôi bước từ sở làm về với khuôn mặt nặng trĩu. Thế rồi một người chẳng quen biết gì trên xe điện mỉm cười với tôi, và theo phản xạ, tôi cũng cười đáp lại. Đột nhiên, mọi mệt mỏi trong tôi dường như tan biến.

Ông kể tiếp: Có một câu chuyện của Saint Exupéry mà tình cờ tôi đọc được. Những người say mê văn học không xa lạ gì với ông - tác giả cuốn Hoàng Tử Bé. Ông từng là phi công tham gia chống phát xít trong Thế Chiến II. Từ những năm tháng này, ông đã viết ra câu chuyện "Nụ Cười". Tôi không biết đây là một tự truyện hay một truyện hư cấu, song tôi tin rằng nó có thật. Trong truyện, Saint Exupéry là một tù binh bị đối xử khắc nghiệt và ông nghĩ rằng nay mai mình sẽ bị xử bắn như những người khác. Ông viết:

Tôi trở nên quẫn trí. Bàn tay tôi co giật và rút từ túi ra một điếu thuốc. Nhưng tôi lại không có diêm. Qua chấn song, tôi nhìn thấy người cai tù. Anh ta không thấy tôi, nên tôi đành gọi:

- Xin lỗi, anh có lửa không ?

Anh nhún vai rồi tiến lại gần. Khi rút que diêm, tình cờ mắt anh nhìn vào mắt tôi. Ngay lập tức, tôi mỉm cười. Tôi chẳng hiểu tại sao mình lại làm như thế. Có lẽ vì khi muốn làm thân với ai đó, người ta dễ dàng nở một nụ cười.

Lúc này, dường như có một đóm lửa bùng cháy ngang kẽ hỡ giữa hai tâm hồn chúng tôi, giữa hai trái tim con người. Tôi biết anh ta không muốn, song do tôi cười, nên anh ta phải mỉm cười đáp lại. Anh bật diêm, đến gần tôi hơn, nhìn thẳng vào mắt tôi và miệng vẫn cười. Giờ đây, trước mặt tôi không còn là một viên cai tù phát xít mà chỉ là một con người.

- Anh có con không? Anh ta hỏi tôi.

- Có - Tôi đáp, và tôi lôi từ túi ra chiếc bóp có hình gia đình mình. Đoạn anh ta cũng lôi từ túi ra tấm hình của những đứa con và bắt đầu kể những hy vọng của anh đối với chúng.

Đôi mắt tôi lệ nhòa. Tôi biết rằng mình sắp chết và chẳng bao giờ gặp lại người thân. Anh ta cũng khóc.

Đột nhiên, không nói một lời, anh ta mở khóa và kéo tôi ra khỏi buồng giam. Anh lặng lẽ đưa tôi ra khỏi thành phố, thả tôi ra rồi quay trở về.

Thế đó, cuộc sống của tôi đã được cứu rỗi nhờ một nụ cười.

Nếu bạn thấy một người bạn không có nụ cười? hãy lấy nụ cười của mình cho người đó.

Hãy cười lên, đó là chiếc chìa khóa có thể mở mọi trái tim.

BÀI TẬP:

Hãy quay sang mỉm cười thân thiện với người bên cạnh và quan sát biểu cảm phản ứng trên khuôn mặt họ.

5.2. Cách 2: Nhớ & gọi tên nhau

Đố bạn, âm thanh gì cần thật trân trọng khi phát ra?

Đó chính là tên gọi của nhau.

Hãy thử cảm nhận 2 câu nói sau:

- "Mời em" & "Mời Thắm"

- "Phải không anh?" & "Phải không anh Hưng?"

- "Chào chị!" & "Chào chị Hiền!"

- "Mai gặp nha!" & "Mai gặp Thương nha!"

- "Cái này tui không biết, bạn biết chứ?" & "Cái này Hà không biết, Hào biết chứ?"

=> Khi trò chuyện và kèm tên gọi, sự thân thiết trong câu nói sẽ tăng lên gấp nhiều lần.

** Lưu ý: Không gọi tên người lớn tuổi (tầm ngang với cha mẹ trở lên), mà thay vào đó là gọi thứ (ví dụ: chú Tư, cô Sáu...)*

BÀI TẬP 1:

Hãy chia sẻ bí quyết nhớ tên một ai đó dễ dàng hơn.

BÀI TẬP 2:

Từ nay hãy gọi tên và xưng tên nhiều hơn trong giao tiếp.

Thực tập ngay bằng cách trò chuyện và ứng dụng việc xưng tên – gọi tên với một bạn bất kỳ trong lớp.

5.3. Cách 3: Dành cho nhau lời khen ngợi

Hoạt động: Bạn hãy thử quay sang và khen ngợi người bên cạnh một câu, khi đó hãy quan sát biểu cảm trên khuôn mặt của bạn có gì thay đổi?

Ai cũng thích nghe những lời khen ngợi chân thành. Vì vậy, hãy dành cho nhau những lời khen ngợi.

Không nhất thiết phải khen điều gì đó to tát cao xa, đôi khi chỉ là khen cái móc khoá dễ thương, khen làn da họ khoẻ mạnh, khen cái áo họ mặc thời trang, khen răng họ trắng, khen tóc họ mượt, khen họ ga-lăng, khen họ viết chữ đẹp...

Lưu ý:

Lời khen phải chân thành, phải khen một điều có thật. Nếu không, lời khen ngợi sáo rỗng sẽ khiến cho đối phương cảm giác bạn rất "thảo mai".

BÀI TẬP 1:

Hãy chia sẻ một kỷ niệm mà mình vẫn nhớ khi được ai đó khen.

Lời khen đó đã ảnh hưởng đến bạn như thế nào?

BÀI TẬP 2:

Từ nay hãy tập khen nhiều hơn trong giao tiếp một cách chân thành.

Thực tập ngay bằng cách trò chuyện và ứng dụng việc dành tặng lời khen tự nhiên với một bạn bất kỳ trong lớp.

5.4. Cách 4: thể hiện sự quan tâm chân thành đến đối phương

Một que diêm nhỏ sẽ thắp sáng cả căn phòng, một sự quan tâm nhỏ nhưng sưởi ấm cả trái tim.

Có bao giờ bạn bỗng dưng thiện cảm ơn với ai đó chỉ vì nhận được từ họ một câu hỏi thăm, một viên kẹo cà phê, một xấp giấy photo, một quả bong bóng, một ly trà sữa, một tin nhắn hỏi han...?

Sự quan tâm dù là nhỏ nhất nhưng cũng có thể tạo nên sự xúc động và thiện cảm không ngờ.

BÀI TẬP:

Hãy nghĩ đến ít nhất 3 người mà bạn muốn tạo thiện cảm và suy nghĩ xem bạn có thể quan tâm gì đến họ?

5.5. Cách 5: Tìm ra sự đồng điệu

Một mục đích quan trọng của giao tiếp là tìm kiếm những điểm tương đồng với nhau. Bỗng dưng phát hiện ra đối phương cùng sở thích uống sữa tươi trân châu đường đen, hoặc cùng không ăn được món cá, hoặc nhà gần cạnh nhau, hoặc rất ghiền chương trình "Sing my song – China"... và cùng say sưa "tám chuyện" về những điều tương đồng ấy, tự nhiên hai bên cảm thấy gần gũi với nhau tự bao giờ.

BÀI TẬP:

Hãy lần lượt trò chuyện với ít nhất 2 người trong lớp học của bạn. Khi trò chuyện, hãy tìm ra sự đồng điệu của hai bên trong sở thích, quan điểm hay bất kỳ điều tương đồng nào mà hai bên có.

5.5. Cách 6: Ra tay giúp đỡ

Trong cuộc sống này, điều có thể gây thiện cảm nhất trên đời đó chính là xắn tay áo giúp đỡ ai một điều gì đó. Đỡ giúp bạn cái giỏ xách nặng, nhặt giúp bạn ví tiền bị rơi, đỡ giúp bạn khi xe nghiêng té ngã, mua giúp bạn một đôi giày bata học thể dục đã rách bươm...

Ngoài cha mẹ ra, những người ta thường nhớ rõ và biết ơn nhất trên đời, đó là những người đã từng ra tay giúp đỡ ta khi khó khăn nguy khốn. Vậy, ta cũng hãy làm điều đó, chia sẻ một chút những gì mình có, không chỉ để gây thiện cảm mà còn là mang đến niềm vui cho mỗi ngày ta sống, bởi "người với người sống để yêu nhau".

BÀI TẬP:

Hãy nghĩ đến ít nhất 3 người mà bạn muốn tạo thiện cảm và suy nghĩ xem bạn có thể giúp đỡ gì cho họ?

PHẦN 6. KỸ NĂNG GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI



Khi giao tiếp qua điện thoại, ta đã mất đi một nửa những gì mình nói vì chỉ có ngôn ngữ và chất giọng được truyền qua, tất cả các tín hiệu quan trọng như nét mặt, cử chỉ... và đặc biệt là "ngữ cảnh" đều bị giữ lại. Do đó, việc hiểu lầm rất dễ xảy ra do tách nội dung giao tiếp khỏi ngữ cảnh và ngôn ngữ cơ thể.

Về ngôn ngữ cơ thể, trừ khi thực hiện video-chat thì có thể cải thiện được. Tuy nhiên, với các cuộc gọi thông thường, bạn chỉ có thể đặt tâm chú ý vào hai thứ:

+ Nội dung trao đổi

+ Cố gắng hình dung ngữ cảnh của đối phương và tìm cách để đối phương hiểu được ngữ cảnh của mình

6.1. Cuộc gọi công việc thông thường (cho bạn bè, đồng nghiệp):



a. Xem thời điểm gọi có vi phạm phép lịch sự không? Giờ nào là giờ nhạy cảm?

- Không nên gọi trước giờ đi làm, vào giờ nghỉ trưa, sau giờ làm việc, đặc biệt là sau 19g vì là giờ nghỉ ngơi (trừ khi có việc khẩn cấp hoặc đặc trưng công việc yêu cầu).

- Không nên gọi vào ngày nghỉ.

b. Nếu gọi 1 lần mà đối phương không bắt máy?

- Ta nên nhắn tin, hoặc đợi gọi lại.

- Trừ khi chuyện rất khẩn cấp, bạn không nên gọi liên tục 2 – 3 cuộc liên tiếp vì sẽ tạo cho đối phương có cảm giác bạn đang rất tức tối vì không gọi được. Ngoài ra, có thể đối phương đang bận/ đang ngủ/ đang di chuyển nên cố ý không bắt máy, vì vậy, việc gọi liên tục nhiều cuộc sẽ khiến đối phương nghĩ rằng bạn rất bất lịch sự.

c. Mở đầu cuộc gọi:

- Tự giới thiệu tên của mình, giới thiệu thêm nghề nghiệp/ cơ quan làm việc nếu cần. Tuyệt đối không chơi trò: "Bạn nghe giọng quen không? Đoán xem tôi là ai nào?"

- Lắng nghe xem bên kia có nghe điện thoại được không (ví dụ, nếu bạn nghe tiếng ồn ào, tiếng còi xe... nghĩa là họ đang ở ngoài đường; nếu bạn nghe tiếng họ thủ thỉ giống như đang họp thì có thể họ đang không tiện trao đổi lâu; nếu bạn nghe tiếng họ yếu ớt thì có thể họ đang ốm hoặc đang ngủ nghỉ), khi đó, bạn nên hỏi họ xem nếu bạn cần trao đổi vài phút thì liệu họ có tiện trò chuyện được không.

- Nếu bên kia yên tĩnh và giọng họ sẵn sàng, bạn có thể mở đầu bằng lời chào; nếu là người thân quen, bạn có thể kèm theo một câu hỏi thăm xã giao (hỏi thăm về sức khỏe, về công việc, về người thân/ gia đình/ con cái)

d. Đi vào nội dung

- Nên ngắn gọn, không dài dòng

- Ở trạng thái trao đổi bình thường, ta nên mỉm cười trong khi nói (bên kia sẽ cảm nhận được)

- Khi đang nghe đối phương nói, ta phải có âm thanh hưởng ứng (ừ hử, hỏi mồi, lặp lại...) để họ biết ta vẫn đang lắng nghe

- Chốt lại nội dung chính cuối cuộc trò chuyện

- Hẹn gặp, lời chúc vui

e. Nhắn tin những thông tin quan trọng sau cuộc gọi nếu có những thông tin hơi khó ghi nhớ trong lúc nghe (như số lượng hàng hoá, số nhà, số điện thoại, giờ hẹn, địa chỉ...)

6.2. Cuộc gọi quan trọng (cho sếp, cho đối tác, thuyết phục khách hàng)



* **<u>TRƯỚC KHI GỌI:</u>**

a. Xác định Who: Tâm lý người nói chuyện với mình là gì?

Ví dụ:

- Đối phương tên gì?
- Nên chọn cách xưng hô thế nào?
- Nên trao đổi vui vẻ hay nghiêm túc?
- Họ quan trọng tình cảm hay vật chất?
- Họ rất nguyên tắc hay linh hoạt?
- Thẩm quyền quyết định của họ đến đâu?

b. Xác định What: Mục đích trò chuyện?

Ví dụ:

- Mình muốn thuyết phục đầu tư thì con số cụ thể là bao nhiêu?
- Mình muốn hẹn gặp thì dự kiến khi nào & ở đâu?
- Mình muốn thuyết phục đối phương thay đổi quyết định thì cần đối phương thay đổi điều khoản nào?
- Mình muốn nhờ vả thì nhờ chuyện gì/ khi nào?

c. Xác định Why: Tại sao họ phải giúp mình?

Ví dụ:

- Tại sao họ muốn nghe theo mình?

- Lý do gì họ sẽ đồng ý gặp mình?

- Lý lẽ gì sẽ kích thích họ thay đổi quyết định?

- Họ giúp mình thì họ được gì?

=> Chuẩn bị lý do càng kỹ lưỡng bao nhiêu thì khả năng thành công trong cuộc gọi càng cao bấy nhiêu.

d. Xác định How: Dẫn dắt câu chuyện thế nào?

Ví dụ:

Nếu gọi nhờ vả:

- Đầu tiên nên nhắc lại tình cảm

- Sau đó nêu thực trạng khó khăn

- Nêu đề nghị giúp đỡ (khi nêu nên có nhiều lựa chọn cho họ chọn thì càng tốt)

- Mình sẽ cảm ơn họ thế nào hoặc họ sẽ được lợi ích nào

- Kế tiếp hỏi họ giúp được gì

e. Xác định When: Nên nào khi gọi

Ví dụ:

- Trong hay ngoài giờ làm việc? Thời điểm nào tâm lý họ thoải mái nhất?

- Gọi sau khi đã gửi email trình bày sơ qua hay nên gọi trước rồi email sau?

- Gọi sau khi đã nhờ người giới thiệu qua trước hay nên gọi thẳng?

- Nên gọi khi sự việc đã đến hạn hay nên gọi càng sớm càng tốt thì khả năng thành công sẽ cao?

*** BẮT ĐẦU CUỘC GỌI:**

a. Chọn chỗ yên tĩnh

b. Chào & xưng danh

c. Hỏi đây có phải số đt của.../ Hỏi người nhận liệu mình có thể tiếp tục cuộc điện thoại vào lúc này hay không?

d. Một câu xã giao nếu đã quen

e. Triển khai nội dung đã chuẩn bị

+ Nói ngắn gọn súc tích

+ Giọng nói cần có sinh khí, cảm xúc để truyền lửa

+ Không cắt ngang giữa chừng câu nói của người khác khi biết người ta định nói gì trước

+ Lắng nghe và suy đoán ý của đối phương. Ví dụ: thường khi họ đặt câu hỏi về điều nào thì điều đó là cái họ quan tâm, từ đó điều chỉnh nội dung trọng tâm trao đổi

*** KẾT THÚC:**

+ Chốt lại thông tin

+ Hâm nóng cảm xúc (bằng cách cảm ơn, hứa, hẹn, thể hiện cảm xúc hồ hởi...)

+ Chào & hẹn gặp/ chúc sức khỏe/chúc thành đạt

+ Nhắn tin chốt thông tin nếu cần

BÀI TẬP 1:

Bắt cặp thành từng đôi và phân vai: Một người là cán bộ Đoàn, một người là giám đốc một doanh nghiệp.

Người cán bộ Đoàn gọi điện thoại cho giám đốc để xin tài trợ kinh phí cho hoạt động sắp tới của Đoàn.

Nội dung cụ thể về dự án, mức kinh phí, lý lẽ thuyết phục... do người đóng vai cán bộ Đoàn lập kế hoạch chi tiết trước khi thực hiện cuộc gọi.

BÀI TẬP 2:

Bắt cặp thành từng đôi và phân vai: Một người đóng vai một người muốn khởi nghiệp, một người là giám đốc một quỹ đầu tư mạo hiểm.

Người khởi nghiệp gọi điện thoại cho giám đốc quỹ đầu tư để mời đầu tư cho ý tưởng khởi nghiệp của mình.

Nội dung cụ thể về ý tưởng khởi nghiệp, mức kêu gọi đầu tư... do người đóng vai người khởi nghiệp lập kế hoạch chi tiết trước khi thực hiện cuộc gọi.

BÀI TẬP 3:

Bắt cặp thành từng đôi và phân vai: Một người đóng vai một chuyên viên kinh doanh, một người là khách hàng khá bận rộn nhưng có quan tâm đến sản phẩm.

Chuyên viên kinh doanh điện thoại để xin hẹn gặp khách hàng để trình bày sản phẩm.

Thể loại sản phẩm, giá cả... do hai người thảo luận trước khi thực hiện cuộc gọi.

BÀI TẬP 4:

Thực hành gọi điện thoại cho giảng viên bộ môn để xin chuyển hình thức thi từ tự luận sang tiểu luận (bài nghiên cứu nhỏ). Giả sử giảng viên có toàn quyền quyết định hình thức thi của sinh viên.

Nội dung lý lẽ thuyết phục ra sao sinh viên cần chuẩn bị trước khi thực hiện cuộc gọi.

6.3. Khi ta là người tiếp cuộc gọi từ người khác



a. Khi ai đó gọi cho bạn, hãy trả lời từ hồi chuông thứ ba. Vì sao?

- Hồi chuông 1: định hình xem người gọi là ai

- Hồi chuông 2: nếu đó là người quan trọng hãy suy nghĩ nhanh câu nói đầu tiên, nếu là công việc thì nên lấy một quyển sổ để ghi lại thông tin khi cần. Nếu bạn đang bận thì tính toán xem có nên nghe hay không. Nếu đang ồn thì tìm góc yên tĩnh.

- Hồi chuông thứ 3:

+ Nở nụ cười và bắt máy chào đầy sinh khí, tránh giọng buồn ngủ

+ Câu đầu tiên nên là: "Alô, Hằng xin nghe" hoặc "Alô, công ty Sư Tử Trẻ xin nghe". Nên kèm tên của bạn/ hoặc tên công ty vào để người gọi biết chắc là họ đã gọi đúng người.

b. Trong lúc trao đổi:

+ Nếu bạn không biết người gọi là ai, thì nên hỏi họ trước khi trả lời câu hỏi.

+ Trong khi lắng nghe điện thoại, đừng để người gọi độc thoại trong khi bạn chỉ im lặng lắng nghe. Hãy tích cực lắng nghe

một cách có nghệ thuật. Thỉnh thoảng thêm vào những từ đệm giống như: "Vâng, tôi hiểu... Ồ, như vậy sao... Dạ...".

+ Thỉnh thoảng hãy đặt những câu hỏi mở rộng vấn đề.

+ Thể hiện cảm xúc đồng cảm khi cần.

+ Khiếm khuyết khi nghe điện thoại là dễ sót thông tin, hoặc nghe không kịp nhưng ngại hỏi lại. Khi đó, nên xin lỗi rồi mạnh dạn hỏi kỹ lại những điểm chưa rõ để tránh việc nghe "sai một ly, đi một dặm".

+ Đừng bất ngờ gác máy khi chưa có lời kết.

+ Nếu điện thoại của bạn gặp một sự cố phải dừng cuộc gọi giữa chừng (điện thoại mất sóng, hết pin, hết tiền) thì sau khi khắc phục được bạn nên chủ động gọi lại và kèm theo lời giải thích.

+ Kết thúc chốt thông tin.

+ Không nên nghe máy trong các trường hợp sau: đang trò chuyện trực tiếp với người khác, đang họp, trong rạp phim, nơi đông người, nơi ồn ào, khi đi xe, khi không sẵn sàng (mệt, bực tức...)

+ Khi thấy cuộc gọi nhỡ nên gọi lại, nếu ko quan trọng hoặc đã trễ thì nhắn tin hỏi thăm xem có việc gì không & giải thích vì sao bạn không nghe máy.

6.4. Những điều lưu ý khi sử dụng điện thoại

- Đặt chuông điện thoại đủ nghe, không để tiếng chuông làm ảnh hưởng đến người xung quanh (đặc biệt là đối với điện thoại di động). Tắt chuông khi vào họp, vào rạp phim, vào lớp học, vào các nơi công cộng.

- Nhạc chuông không nên chọn những bài nhạc chế, nhạc thiếu nghiêm túc.

- Trường hợp người gọi để lại lời nhắn cho ai đó, ta nên truyền đạt lại lời nhắn ngay kẻo quên.

- Không vừa nói điện thoại vừa ăn uống, hút thuốc, ngáp,… vì bên kia có thể sẽ cảm nhận được.

- Hạn chế bất nhã khi bắt máy rồi yêu cầu người bên kia phải gọi điện vào lúc khác. Nếu cả thấy không nghe máy được thì cứ để đến khi điện thoại tự ngắt, đối phương sẽ hiểu bạn đang bận (trừ khi đối phương gọi quá nhiều lần, bạn buộc phải bắt máy và thông báo mình đang bận).

- Khi bạn đang hội họp, đông người trong phòng và có một cuộc gọi làm phiền bạn, bạn nên ra ngoài và tìm một góc yên tĩnh để trả lời. Nếu không, hãy vào toilet và gọi điện và nhớ là nói với một âm lượng vừa phải, dùng tay che miệng và điện thoại lại khi nói vừa có chức năng khuếch đại âm thanh, (giúp cho bạn nói nhỏ mà người bên kia vẫn nghe), vừa thể hiện sự tế nhị đối với những người xung quanh.

- Khi bạn đang nói chuyện trực tiếp với ai mà bị một cuộc gọi cắt ngang, nếu cuộc gọi quan trọng, hãy tế nhị xin phép người đó để nghe và tránh ra một khoảng để trả lời cuộc gọi.

- Không nên mở loa ngoài nếu tay bạn có thể cầm được.

- Không cười ha hả qua điện thoại với đối phương, không nói lời âu yếm thân mật tưởng như chỉ có 2 người trong khi xung quanh đang có nhiều người.

- Tuyệt đối tránh nói xấu người khác khi vẫn chưa cúp máy. Tuy nhiên, nếu đã lỡ và chợt phát hiện ra bên kia vẫn chưa cúp máy thì nên khéo léo kèm theo một lời khen đối phương ở một khía cạnh nào đó một cách tự nhiên.

- Khi đang ở ngoài đường, không nên vừa chạy xe vừa nghe, vừa mất an toàn vừa vi phạm pháp luật. Nếu có một một cuộc gọi khẩn cấp mà bạn bắt buộc phải nghe hãy tấp vào lề hoặc nơi nào bạn cảm thấy ít xe và nắm gọn điện thoại trong lòng bàn tay để nghe.

6.5. Ứng xử thông minh khi sử dụng điện thoại

- Nếu bạn và người bên kia vẫn chưa nghe được giọng nhau do sóng điện thoại, hãy tắt máy và chủ động gọi lại.

- Nếu gọi lại lần 2 vẫn như vậy, hãy yêu cầu người kia nói chuyện qua tin nhắn.

- Người gọi điện bên kia rất hào hứng hoặc rất buồn, hãy là một tấm gương phản chiếu cảm xúc của họ. Đừng thể hiện cảm xúc quá trái ngược. Ví dụ:

  + *Anh ơi, khách chịu ký được hợp đồng rồi! Yeah!*

  + *Wow! Mừng quá! (giọng niềm nở) Tốt quá rồi, em có báo với ai chưa?*

  + *Dạ, chưa anh là người đầu tiên đó!*

  + *Ừ, gọi điện báo cho sếp đi, anh cũng mừng lây với em luôn nè! Chúc mừng nha em nha!*

- Nếu bạn đang mệt và không muốn nghe máy? Tốt nhất là không bắt máy ngay từ đầu. Tuy nhiên, nếu đã lỡ bắt máy và đối phương tâm sự quá lâu, bạn có thể xin lỗi với lý do có khách tới nhà đột xuất, hoặc có việc đột xuất, hoặc sếp đang gọi, hoặc khách hàng tới.v.v..

- Một người lạ gọi cho bạn và nói có quen với bạn và bắt bạn đoán họ là ai. Bạn hãy nói: "Xin lỗi, nói chuyện qua điện thoại nên khá là khó nhận ra. Xin hỏi lại bạn là ai ạ?". Nếu người kia vẫn tiếp tục bắt bạn đoán xem họ là ai thì bạn chỉ cần lặp lại câu

lúc nãy: "Xin lỗi, nói chuyện qua điện thoại nên khá là khó nhận ra. Xin hỏi lại bạn là ai ạ?" với cùng một giọng điệu cùng một âm điệu y như lúc đầu, bây giờ người kia sẽ điều chỉnh lại.

- Điện thoại ngày nay có thêm một chức năng là "hiện thông tin theo ý muốn" khi gọi đi/ gọi đến. Ví dụ: Nếu bạn muốn hiện thông tin của lên màn hình của người gọi đến hức năng hiện thông tin của chủ điện thoại

6.6. Nhắn tin:



Tuân theo quy tắc giờ giấc, nội dung như điện thoại. Tuy nhiên, cần trau chuốt trước khi gửi qua 3 câu hỏi sau:

a. Đã lịch sự chưa?

Ví dụ:

+ Có chào chưa?

+ Có tự giới thiệu (nếu nhắn lần đầu) chưa?

+ Có vi phạm tiêu chuẩn đạo đức không?

(Vì tin nhắn là văn bản, rất dễ dàng bị tung lên internet nếu đối phương có ác ý, nên tuyệt đối không nên có lời lẽ vi phạm chuẩn mực đạo đức hay pháp luật)

+ Không sử dụng TOÀN CHỮ IN HOA vì điều này giống như "quát nạt" vào mặt đối phương, sẽ bị cho là sự khiếm nhã.

b. Đã dễ hiểu chưa?

Ví dụ:

+ Có lỗi chính tả không?

(Lỗi này rất thường gặp, nhiều khi người gửi gõ quá nhanh, dẫn đến lỗi văn bản, gây khó hiểu khi đọc)

+ Từ không có dấu nào gây hiểu lầm?

(Nên viết tất cả chữ có dấu)

+ Diễn đạt đã dễ hiểu chưa?

+ Xuống dòng và gạch đầu dòng để tách ý nếu nội dung. Nếu nội dung dài thì nên gọi sẽ tiện hơn là nhắn tin.

c. Có bị khô khan không?

Vì văn bản bị lược bỏ mất cả chất giọng, chỉ đơn thuần còn lại ký hiệu nên sẽ dễ bị khô khan, cộc lốc, đơn điệu. Do đó, bạn cần kiểm tra lại "màu sắc tình cảm" của tin nhắn để tránh gây tổn thương cho đối phương khi đọc.

Ví dụ:

+ Bạn có thể thêm ngôn từ bộc lộ cảm xúc phù hợp như: "nhé, nha, nghen" nếu đối phương vị thế ngang bằng hoặc thấp hơn bạn.

+ Thêm kính ngữ: "ạ, vâng, dạ" nếu đối phương có vị thế cao hơn bạn.

+ Thêm icon cảm xúc đơn giản như ":) hay :D hay ^^" nếu bạn muốn mềm hoá/ teen hoá/ dí dỏm hoá tin nhắn.

+ Tránh dùng riêng lẻ những từ cộc lốc để trả lời, chẳng hạn như nội dung tin nhắn chỉ có duy nhất 1 từ:

* Ok!

* Yes!

* Thanks!

* Được!

* Tốt!

* Vâng!

Một số lưu ý khác:

+ Nếu "chat" qua lại liên tục qua tin nhắn, người nhỏ hơn luôn phải là người kết thúc sau.

+ Tin nhắn chúc mừng sinh nhật: nên chúc thú vị, chúc thực tế, không nên chúc nhàm chán như "HPBD!" hay "SNVV"

+ Tin nhắn chúc lễ tết: phải gắn tên người nhận trong nội dung tin nhắn, tránh gửi một tin cho rất nhiều người, khiến cho người nhận có cảm giác bạn đang "rải" tin nhắn một cách vô tội vạ mà không có chút thành tâm nào trong lời chúc.

BÀI TẬP:

Nhắn tin hỏi thăm ít nhất 10 người trong danh bạ. Trong đó ít nhất 5 tin nhắn hỏi thăm người đã rất lâu không liên lạc, họ sẽ rất bất ngờ cho xem!

PHẦN 7. KỸ NĂNG GIAO TIẾP QUA EMAIL



7.1. Địa chỉ email:

<u>a. Nên tránh:</u>

- Địa chỉ email quá nhí nhố, như:

  cobedaden081297@gmail.com

  hauduemattroi2000@yahoo.com

  tieu_thu_internet2017@yahoo.com

- Địa chỉ email quá khó nhớ, như:

  suny992966@gmail.com

  shark_051297_nxq@gmail.com

- Địa chỉ email quá dài, như:

  nguyentranquynhnhu_digitalmarketing_1507@gmail.com

<u>b. Nên:</u>

Đặt địa chỉ email một cách chuyên nghiệp và dễ nhớ. Nếu được, hãy gắn tên chuyên môn của bạn vào địa chỉ email.

Ví dụ:

nguyenxichchau@gmail.com

anhtuan.copywriter@gmail.com

khachieutamlygiaoduc@gmail.com

BÀI TẬP:

Rà soát lại địa chỉ email hiện tại của bạn.

Giả sử nếu bạn là người đang đi làm, địa chỉ email hiện tại có vấn đề gì không?

Nếu có, hãy chọn cho mình một địa chỉ email mới sao cho đảm bảo tính chuyên nghiệp.

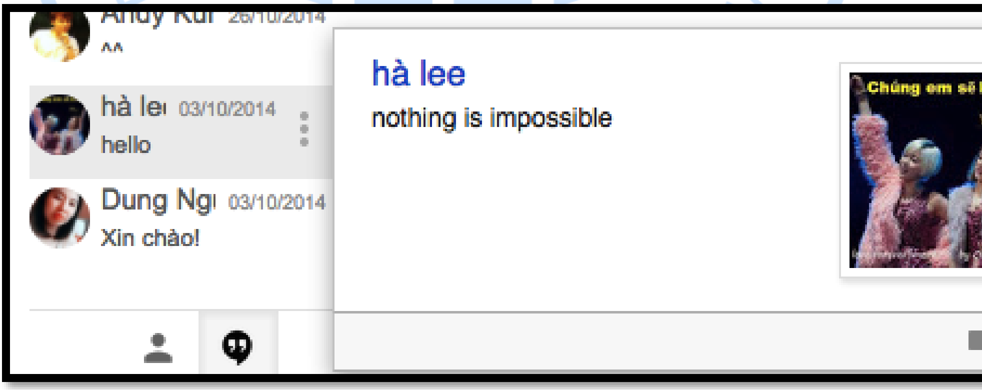
7.2. Thông tin email:

+ Avatar chỉn chu, tránh nhí nhố

+ Dòng trạng thái nên thể hiện cảm xúc tích cực (tránh u ám, sale lộ liễu)

Ví dụ:

Nhân vật sau có dòng trạng thái tương đối tích cực, tuy nhiên avatar hơi nhí nhố, không phù hợp để giao tiếp trong công việc.



+ Chữ ký số cuối email nên ghi đủ thông tin cần thiết để người nhận biết bạn là ai, địa chỉ liên lạc, số điện thoại liên lạc...

BÀI TẬP:

Rà soát lại avatar và dòng trạng thái trên email hiện tại của bạn.

Giả sử nếu bạn là người đang đi làm, avatar và dòng trạng thái hiện tại có vấn đề gì không?

Nếu có, hãy cải tạo sao cho đảm bảo tính chuyên nghiệp.

7.3. Nội dung email:

a. Tiêu đề: Tóm tắt nội dung chính vào 1 cụm từ

Câu hỏi: Tiêu đề nào sau đây là ổn nhất?

A. ………………

B. K/h

C. Em Thương kính gửi anh Hậu ☺ ^_^ ☺

D. Kế hoạch tổ chức lớp tập huấn dành cho nhân viên phòng marketing vào ngày 12/1/2018

E. K/H tổ chức tập huấn n/v Marketing - Ngày 12/1

b. Nội dung: Trọng tâm + Lịch sự

- Mở đầu: Chào hỏi/ tự giới thiệu
- Nội dung: Vào thẳng trọng tâm, không nên quá 20 dòng

7.4. Một số điều cấm kỵ:

- Nội dung quá ngắn tạo cảm giác cộc lốc

"Ok"

"Được"

“Đồng ý”

“Uhm”

“Vậy đi nha”

- Tránh kiểu nói ra lệnh

Ví dụ:

“Chào anh Hải, em là Tùng

Em mới vào công ty. Anh gửi cho em các tài liệu mô tả về công ty để em tìm hiểu.

Thanks"

- Tránh việc quên attach file.

- Khi gửi file, nên gõ vài dòng mô tả về file đang gửi, tránh để nội dung email trống rỗng, không nói gì.

- Tránh gõ chữ IN HOA (vì chữ IN HOA đồng nghĩa với sự lớn tiếng). Đây còn gọi là sự khiếm nhã điện tử.

Ví dụ:

“Hi Lâm,

Ngày mai diễn ra lớp tập huấn, cậu nhớ mang theo 15 PHẦN QUÀ MÀ MÌNH ĐÃ DẶN HÔM QUA. Lưu ý KHÔNG SỬ DỤNG BÁNH KẸO khi mua quà tặng.

Thanks.”

- Tránh gửi cùng một thư cho nhiều người (trừ khi việc chung).

- Nếu cần gửi cùng lúc cho nhiều người, thì tất cả địa chỉ nên gõ ở dòng "To:"

- Nếu cần gửi cho người khác để họ nắm thông tin, chỉ để biết chứ không xử lý trực tiếp, thì gõ địa chỉ của họ vào dòng "Cc:"

- Nếu muốn gửi cho ai đó nắm nội dung email mà không muốn những người còn lại biết thì gõ địa chỉ email người nhận vào ô "Bcc:"

- Kết thúc: Cảm ơn – cảm ngữ ("Thân mến!" hoặc "Trân trọng!")

BÀI TẬP:

Rà soát lại một email nào đó bạn đã từng viết cho thầy cô hoặc mang tính trao đổi nghiêm túc.

Hãy nhận xét xem nội dung email mình đã viết có vấn đề gì không?

Nếu có, hãy thử viết lại sao cho đảm bảo tính chuyên nghiệp.

PHẦN 8. KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT MÂU THUẪN



8.1. Các bước giải quyết mâu thuẫn

BƯỚC 1: XÁC ĐỊNH LOẠI MÂU THUẪN

Có 3 loại mâu thuẫn khác nhau, gồm:

A. Mâu thuẫn lợi ích:

Mâu thuẫn phát sinh do lợi ích của người này ảnh hưởng đến lợi ích của người kia. Các lợi ích này có thể là vật chất hoặc tinh thần:

- Tiền bạc
- Phần thưởng
- Tiện nghi, tiện ích, vật dụng
- Địa vị, cơ hội thăng tiến
- Danh dự, hình ảnh
- Không gian sống
- Thời gian

B. Mâu thuẫn tính cách:

Mâu thuẫn phát sinh do sự khác biệt về tính cách. Ví dụ:

- Người ít nói ghét người nói nhiều (và ngược lại)

- Người khéo léo ghét người thẳng tính (và ngược lại)

- Người kỹ tính ghét người xề xoà (và ngược lại)

- Người vùng miền này ghét người vùng miền kia (và ngược lại)

Mâu thuẫn phát sinh do cá tính của người này không chấp nhận người kia vì đố kị. Ví dụ:

- Người giao tiếp kém ghét người giao tiếp tốt

- Người bình thường ghét người có tài năng

- Người ít may mắn ghét người hay may mắn

C. Mâu thuẫn quan điểm:

Mâu thuẫn phát sinh do hai người đứng ở hai góc nhìn khác nhau. Mỗi bên đều có căn cứ riêng, lý lẽ riêng. Ví dụ:

- Khi không bán được sản phẩm, Phòng sản xuất nêu nguyên nhân do công tác marketing không hiệu quả, Phòng marketing nêu nguyên nhân do sản phẩm không chất lượng nên mới không đáp ứng yêu cầu của thị trường. Hai bên không bên nào chịu lý lẽ của bên nào.

- Sếp duyệt kinh phí quảng cáo thấp hơn mức đề xuất nhằm tối ưu hoá chi phí cho doanh nghiệp, nhân viên quảng cáo bất mãn vì cho rằng sếp quá "keo".

- Giảng viên cho nhiều bài tập để sinh viên thực hành, giúp sinh viên nâng cấp kỹ năng của bản thân, nhằm chuẩn bị tốt cho quá trình làm việc sau khi ra trường. Sinh viên thì cho rằng giảng viên khó tính, yêu cầu cao, khiến sinh viên quá tải, không còn thời gian cho môn khác.

BƯỚC 2: LIỆT KÊ CÁC PHƯƠNG ÁN KHẢ THI & LỰA CHỌN

Thông thường, có 10 phương pháp giải quyết mâu thuẫn sau, bạn có thể lựa chọn cách phù hợp nhất với loại mâu thuẫn của mình. Tuy nhiên, theo thực tế, mỗi loại mâu thuẫn thường phù hợp với một nhóm phương pháp giải quyết như sau:

A. Mâu thuẫn lợi ích:

+ **Cách 1: Dung hoà** (mỗi bên lùi một bước, để hai bên cùng "win – win")

+ **Cách 2: Chịu thiệt** (mất một chút quyền lợi để giữ các khác lớn hơn, giữ mối quan hệ, giữ hoà khí, giữ sự ổn định để tập thể đạt đến kết quả cuối cùng to lớn hơn)

+ **Cách 3: Đàm phán để chiến thắng** (nếu lẽ phải thuộc về mình, cần chuẩn bị các "quân cờ" trước khi đàm phán, các "quân cờ" này là những lý lẽ & bằng chứng cần thiết để thuyết phục đối phương)

+ **Cách 4: Nhờ trọng tài** (nhờ người thứ ba phân xử, người này có thể là sếp trong cơ quan/ là cô giáo nếu trong lớp học/ là tổ dân phố nếu trong khu dân cư/ là toà án nếu trong xã hội)

+ **Cách 5: Căn cứ vào luật, quy định** (căn cứ vào nội quy trường học/ quy định của công ty/ quy định của pháp luật)

B. Mâu thuẫn tính cách:

+ **Cách 6: Bùng nổ** (khóc, nổi loạn một lần để đối phương biết là mình đã đến giới hạn chịu đựng. Lưu ý: chỉ cần bùng nổ để đối phương biết cảm xúc bên trong của mình đã ức chế thế nào – như một tiếng chuông gióng lên để đối phương tỉnh ngộ, tuyệt đối không xúc phạm đối phương, sẽ khiến cho mâu thuẫn thêm nghiêm trọng)

+ Cách 7: Nói lời xin lỗi (xin lỗi vì tính cách của mình đã gây khó chịu cho đối phương, dù thực tế trong lòng đối phương biết đó không phải là lỗi của bạn mà chỉ là do hai bên khác biệt về tính cách thôi. Chính sự xin lỗi chủ động này sẽ khiến đối phương cảm thấy cảm phục vì sự khiêm nhường và thiện chí của bạn. Cái tôi cứng như đá, đá va vào đá sẽ vỡ, nhưng đá va vào bột dẻo sẽ giữ được cả hai. Khi bạn xin lỗi, cái tôi bạn mềm như bột dẻo, sẽ giữ được mối quan hệ và thậm chí chinh phục được nhân tâm của đối phương. Tuy nhiên, cách này sẽ hiệu quả khi bạn xin lỗi dạng người ít nhiều có hiểu biết, có trí tuệ; không hiệu quả lắm với người cố chấp, cái tôi quá sắc nhọn, thích ra vẻ ta đây)

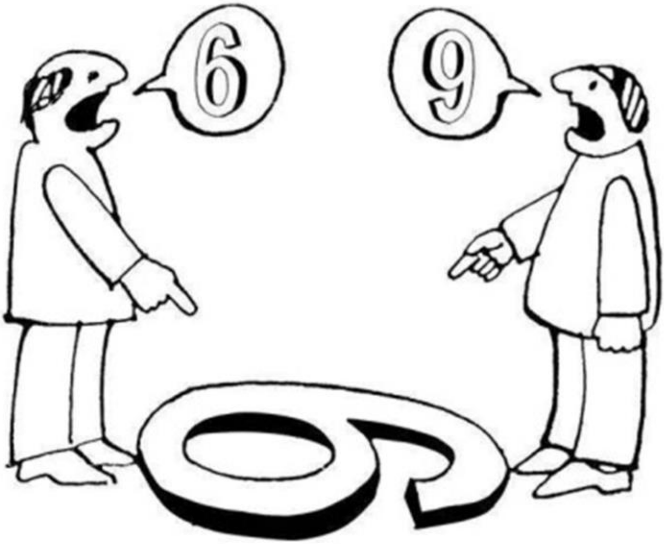
+ Cách 8: Tránh né (không ở chung, ra sống riêng, ngồi bàn khác, gia nhập team làm việc khác, ly hôn, tránh mặt để khỏi va chạm... đều thuộc phương pháp tránh né. Phương pháp này phù hợp với những mâu thuẫn đã rất nghiêm trọng, gần như "hết phương cứu chữa")

+ Cách 9: Mở lòng để chấp nhận (thực ra mâu thuẫn tính cách không có người đúng – không có người sai, chỉ là sự khác biệt. Thế giới 7 tỉ người không ai có tính cách hoàn toàn trùng khớp với ai, dù là bạn đời – bạn tri kỷ với ta thì ít nhiều cũng có những khác biệt mà hai bên không tương thích. Do đó, chấp nhận sự đa dạng tính cách trong cuộc đời này là điều mỗi người cần phải học để chung sống với nhau. Cái ta muốn là nằm trong tâm thức của ta, nhưng người khác là cái bên ngoài, họ phải sống theo cách sống của họ. "Muốn người khác sống theo ý mình" là nguồn gốc của đau khổ bên trong chúng ta. Nên nhớ, mọi thứ bên ngoài vận hành theo quy luật của nó, không thể vận hành theo ý muốn bên trong của chúng ta. Một khi, chúng ta còn muốn cái bên ngoài vận hành theo ý muốn bên trong của mình, thì chúng ta còn sẽ phải bất mãn, phải có cảm giác đau khổ. Sự vật có thể thoả mãn ý muốn của chúng ta trong một

thời gian ngắn nào đó, rồi nó lại quay lại vận hành theo quy luật của chính nó. Thế nên, muốn mọi thứ xung quanh theo ý mình sẽ khiến bạn bị "dính mắc" cảm xúc vào những thứ xung quanh và không bao giờ an nhiên được. Do đó, phương pháp "mở lòng để chấp nhận" sự khác biệt của người khác là giải pháp căn cơ nhất cho những mâu thuẫn về tính cách và cả các loại mâu thuẫn khác trong cuộc sống.

C. Mâu thuẫn quan điểm:

+ Cách 10: Hoán đổi vị trí (Thực ra, trong mâu thuẫn về quan điểm, ít khi có đúng hoàn toàn hay sai hoàn toàn. Thường một quan điểm "Đúng" là đúng với một góc nhìn nào đó, người còn lại sẽ "Đúng" với góc nhìn của riêng họ. Do đó, khi tranh luận, nếu chỉ đưa ra góc nhìn của mình, sự tranh luận sẽ không bao giờ có thể chấm dứt. Mâu thuẫn chỉ dừng khi người này chịu đứng vào vị trí của người kia để nhìn – để thấy – để hiểu thừa nhận cái "Đúng" ở góc nhìn của người kia. Khi đó, người kia mới hạ cái tôi của mình xuống để chịu đứng vào vị trí của người còn lại để nhìn – để thấy – để hiểu thừa nhận cái "Đúng" ở góc nhìn của người còn lại. Khi đã thấu hiểu lẫn nhau, họ mới có thể ngồi lại và lấy những cái hay của nhau để dùng, loại những cái dở của mình ra, hoặc tìm phương án nào tối ưu hơn để có thể thoả mãn cả hai góc nhìn).



Hình: Mâu thuẫn quan điểm thực ra là sự khác biệt ở góc nhìn (Nguồn ảnh: internet)

+ Cách 11 [cũng là cách 4 ở trên]: Nhờ trọng tài (bên thứ sẽ có cái nhìn công tâm – khách quan hơn vì cái nhìn của họ không bị thiên lệch do họ không bị "cái tôi" che mờ và khiến lý trí trở nên cố chấp. Do đó, nhờ người thứ ba phân xử sẽ có tính công bằng hơn. Người này có thể là sếp trong cơ quan/ là cô giáo nếu trong lớp học/ là tổ dân phố nếu trong khu dân cư/ là toà án nếu trong xã hội. Tuy nhiên, nếu được lựa chọn, cả hai phải chọn người không bị dính mắc gì về quyền lợi hoặc danh dự hoặc tình cảm với bất cứ bên nào).

BÀI TẬP:

Hãy liệt kê ít nhất 3 mâu thuẫn mà bạn đã gặp – đang gặp thật trong cuộc sống hàng ngày hoặc có thể sẽ gặp trong công việc tương lai.

Sau đó, suy nghĩ và lựa chọn cách nào phù hợp để giải quyết từng mâu thuẫn của mình.

Chia sẻ với cả lớp để cả lớp học hỏi và góp ý thêm.

7.2. Một số lưu ý khi giải quyết mâu thuẫn

a. Với các mâu thuẫn đã xảy ra và mang đến hậu quả

Có một số mâu thuẫn thuộc "chuyện đã rồi", đã xảy ra, việc giải quyết hiện tại cũng không còn kịp nữa. Ví dụ như: cãi nhau dữ dội trước đông người, làm hư hại tài sản của nhau, giao hàng trễ gây thiệt hại cho đối phương, phạm lỗi không mong muốn dẫn đến làm mất lợi ích chung...

=> Bước 1: Xin lỗi đối phương với phần lỗi mà mình đã gây ra

=> Bước 2: Đề ra các cách khắc phục hậu quả, bản thân sẽ chịu phần hậu quả do mình gây ra và đền bù với mức độ hợp lý

=> Bước 3: Vun đắp những cảm xúc mới dương tính để "trị thương" cho mối quan hệ, bằng cách:

+ Cách 1: Tổ chức các hoạt động chung cùng nhau (team-building, đi ăn uống cùng nhau, tổ chức sinh hoạt vui chơi tập thể...)

+ Cách 2: Đặt mục tiêu chung mới & lên kế hoạch hợp tác với sự rút kinh nghiệm để tránh xảy ra mâu thuẫn như quá khứ

+ Cách 3: Bù đắp (tặng quà, dành thời gian cho đối phương nhiều hơn, cử chỉ quan tâm, ưu đãi những hợp đồng khác...)

b. Phòng cháy hơn chữa cháy

Giải pháp khôn ngoan nhất để giải quyết mâu thuẫn chính là: ĐỪNG ĐỂ NÓ XẢY RA.

Để làm được điều đó:

- Cần thoả thuận thật rõ ràng trước khi hợp tác

- Nơi nào có từ hai người trở lên cùng hoạt động chung, nơi đó cần đặt ra luật định/ quy định để chi phối hành động của mỗi người trong hoạt động đó

- Nếu lỡ xảy ra mâu thuẫn, phải tháo gỡ khi vừa mới chớm, đừng vì cái tôi mà chần chừ đến khi mâu thuẫn đã trở thành "ung nhọt" cho mối quan hệ. Khi đó, việc giải quyết dù tốt đến mấy vẫn để lại những "vết sẹo" trong tâm thức của các bên.

Kỹ năng giao tiếp là một kỹ năng có nội hàm mênh mông, không thể bao quát hết muôn hình vạn trạng tình huống trong thực tế. Vì thế, ngoài các kỹ năng đã chia sẻ ở trên, bạn nên tìm hiểu thêm các kỹ năng sau trong giao tiếp:

PHẦN 9. KỸ NĂNG NUÔI DƯỠNG MỐI QUAN HỆ

PHẦN 10. KỸ NĂNG TẶNG QUÀ, CẢM ƠN, XIN LỖI

PHẦN 11. KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC & TẠO ẢNH HƯỞNG TRONG GIAO TIẾP

PHẦN 12. KỸ NĂNG GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ

PHẦN 13. KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRÊN BÀN TIỆC

PHẦN 14. KỸ NĂNG GIAO TIẾP QUA MẠNG XÃ HỘI

PHẦN 15. TÁC PHONG THANH LỊCH & XÂY DỰNG HÌNH ẢNH BẢN THÂN TRONG GIAO TIẾP

Một số kênh hiệu quả để bạn có thể tự học, tự tìm hiểu như:

1. Đọc sách hướng dẫn về giao tiếp & thực tập trong thực tế

2. Học trực tuyến (eLearning) tại các nền tảng học trực tuyến với các chuyên gia giao tiếp trong kinh doanh, trong công sở, trong gia đình

3. Học từ chính thực tế của từng người mà bạn tiếp xúc, mỗi người luôn luôn có ít nhất 1 điểm hay trong giao tiếp để bạn rút tỉa để vào trong balô hành trang của mình.

Đôi khi một cuộc tiếp xúc có thể dẫn đến thay đổi một cuộc đời!